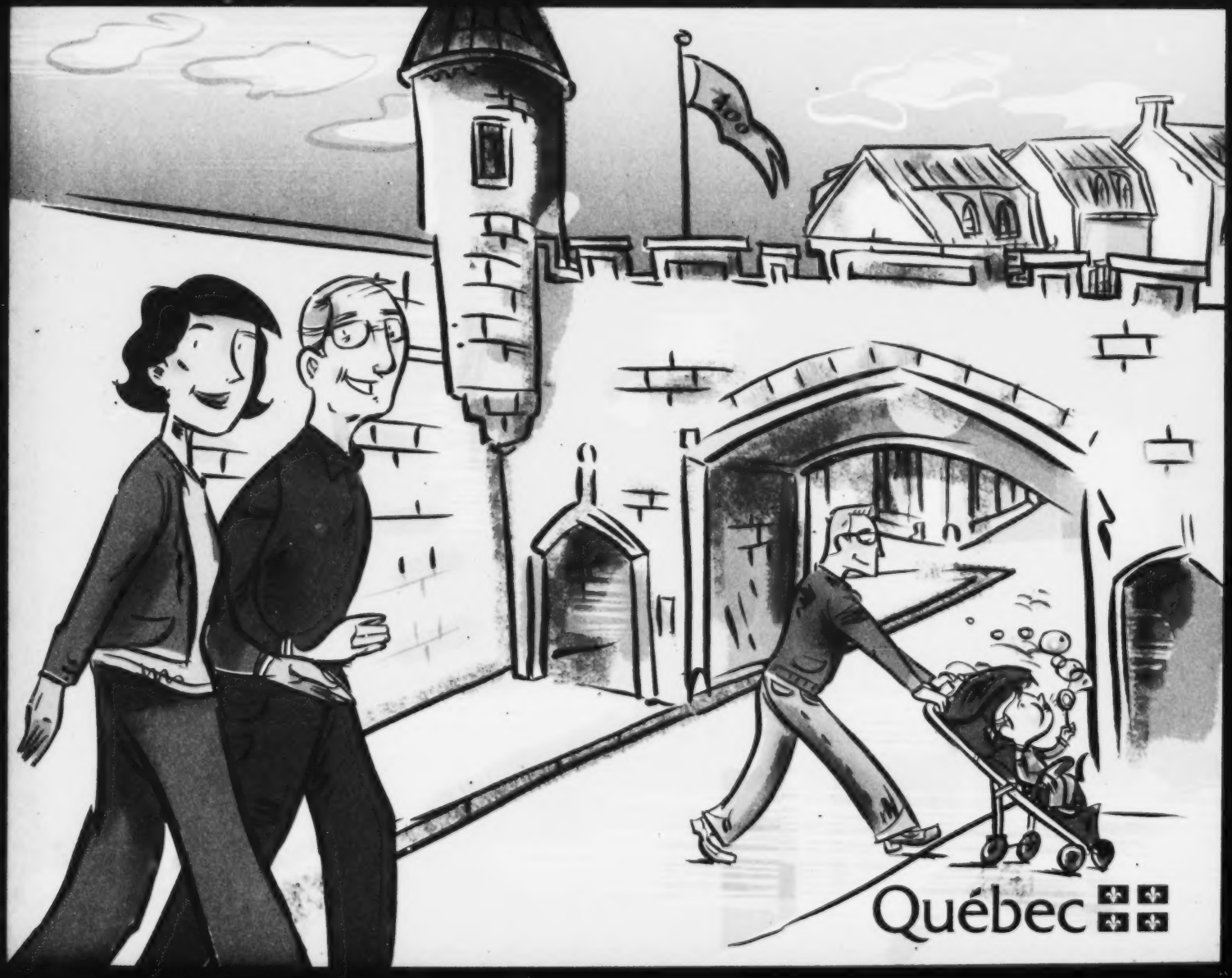
2007-2008

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion



2007-2008

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion

Dépôt légal 4e trimestre 2008
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-550-53127-2 (version imprimée)
978-2-550-53128-9 (PDF)

Québec

Coup d'œil
sur la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2008

Organisation de la Régie

Un **siège social** à Québec et **9 centres de services à la clientèle** dans différentes régions de la province

Des **services en ligne** offerts sur le site Web www.rrq.gouv.qc.ca

Quelque **1 200 employés** au service de la population

Des **dépenses d'administration** de **135,9** millions de dollars, qui respectent le budget de **138,6** millions de dollars (exercice 2007-2008)

Régime de rentes du Québec

3 794 000 cotisants

9,4 milliards de dollars perçus en **cotisations** (exercice 2007-2008)

1 500 000 bénéficiaires*

1 260 400 bénéficiaires	342 300 bénéficiaires	68 800 bénéficiaires	18 100 bénéficiaires	8 100 bénéficiaires
d'une rente mensuelle moyenne de **retraite** de 433 $	d'une rente mensuelle moyenne de **conjoint survivant** de 372 $	d'une rente mensuelle moyenne d'**invalidité** de 809 $	d'une rente mensuelle d'**orphelin** de 66 $	d'une rente mensuelle d'enfant de **cotisant invalide** de 66 $

* Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

8,8 milliards de dollars versés en **prestations** (exercice 2007-2008)

Une **réserve** de **34,4** milliards de dollars administrée par la Régie, dont la gestion est confiée à la Caisse de dépôt et placement du Québec et qui a généré cette année des **revenus de placement** de **373** millions de dollars

Régimes complémentaires de retraite

Quelque **1 500 régimes surveillés** par la Régie

1 260 000 participants et bénéficiaires

650 000 participants actifs	**610 000** participants non actifs et bénéficiaires

97,8 milliards de dollars d'actifs sous surveillance

Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

871 000 familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants (au 31 décembre 2007)	**2,06 milliards de dollars** versés en **prestations** (exercice 2007-2008)
29 000 familles bénéficiaires du supplément pour enfant handicapé (au 31 décembre 2007)	**66 millions de dollars** versés en **prestations** (exercice 2007-2008)

Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

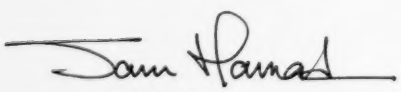
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2008.

Ce rapport rend compte notamment des résultats obtenus au regard de sa planification stratégique, de son plan d'action annuel ainsi que de sa *Déclaration de services aux citoyens*. Il témoigne des efforts réalisés afin de toujours offrir des services de haute qualité à l'ensemble de la population. Le rapport contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui permettent de mieux connaître l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,



SAM HAMAD

Québec, septembre 2008

Monsieur Sam Hamad
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec)

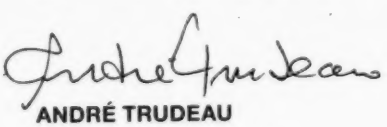
Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2008. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport fait état des réalisations et des résultats obtenus par la Régie au cours de l'exercice 2007-2008. Vous constaterez qu'ils sont appréciables compte tenu des défis à relever pour continuer à combler les attentes des citoyennes et citoyens, tout en demeurant performants.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général,



ANDRÉ TRUDEAU

Québec, septembre 2008

Table des matières

Avant-propos 7
Message du président-directeur général 8
Déclaration de la direction 10
Rapport de validation de la Direction de l'audit interne 11
Faits saillants 2007-2008 12
Profil de la Régie des rentes du Québec 15

Présentation des résultats 35
Le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2007-2008* 36
L'abrégé des résultats 2007-2008 36
Les résultats détaillés 38
Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* 60
La *Déclaration de services aux citoyens* 62
L'utilisation des services Internet par les citoyens 70
Le traitement des plaintes 71
Les analyses comparatives 74

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale 75
La protection des renseignements personnels 77
Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs 78
Le programme d'accès à l'égalité 79
La politique linguistique 83
Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 83
La simplification administrative 83
Le développement durable 84

Gestion des ressources 87
Le personnel 89
Les systèmes d'information 93
La revue financière 96

États financiers 101

Annexes 131
Annexe 1 : Les différents modes de prestation de services offerts à la clientèle 133
Annexe 2 : La liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2008 135
Annexe 3 : *Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs* 139

Avant-propos

Le rapport annuel de gestion constitue le principal instrument de reddition de comptes publique de la Régie. Il vise essentiellement à informer les parlementaires, la population et le personnel de sa performance dans l'atteinte de ses résultats. Ce rapport s'inscrit dans un cadre de gestion axée sur les résultats et s'inspire du principe de transparence préconisé au sein de l'administration gouvernementale québécoise.

La reddition de comptes de la Régie porte, entre autres, sur son mandat et sur les lois dont elle a la responsabilité. Elle est chargée de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Son mandat inclut également l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants prévu dans la *Loi sur les impôts*.

La Régie est aussi assujettie à la *Loi sur l'administration publique* et à une convention de performance et d'imputabilité, qui déterminent, notamment, certains éléments de contenu du rapport annuel de gestion. Ainsi, pour l'exercice 2007-2008, la Régie répond de ses engagements à l'égard :

- de la réalisation de son *Plan stratégique 2006-2011*;
- de son *Plan d'action 2007-2008*, qui inclut des objectifs à l'égard des personnes handicapées;
- de sa *Déclaration de services aux citoyens*;
- des indicateurs établis dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*.

La Régie couvre ainsi toutes les facettes de ses engagements publics exigés par les diverses mesures législatives auxquelles elle est assujettie.

Ce rapport reflète les réalisations et les efforts de l'ensemble du personnel et regroupe les éléments permettant une évaluation objective de la performance de la Régie pour l'année financière 2007-2008.

Message du président-directeur général

En poste depuis le 24 septembre 2007, j'assume avec beaucoup de fierté la présidence de la Régie des rentes du Québec, une organisation reconnue pour sa gestion performante et la qualité de ses services aux citoyens. Cette réputation et cette attitude se reflètent d'ailleurs dans l'intérêt et l'importance que ses dirigeants, les membres de son conseil d'administration et son personnel accordent à la reddition de comptes annuelle de la gestion des fonds qui leur sont confiés, des réalisations accomplies pour satisfaire la clientèle et de l'état d'avancement du plan stratégique. Le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de la Régie témoigne de cette tradition d'excellence. À cet égard, je tiens à saluer la précieuse contribution de mon prédécesseur, M. Pierre Prémont, à plusieurs réalisations décrites dans ce rapport.

Cette deuxième année de mise en œuvre de notre plan stratégique constitue une année de consolidation. En effet, maintenant que les objectifs stratégiques et annuels sont, pour la plupart, atteints ou en voie de l'être, il nous faudra poursuivre les efforts mobilisés à ce jour pour maintenir le cap et nous assurer ainsi de la réalisation de l'ensemble de nos objectifs au cours des prochaines années. Pour ce qui est des engagements pris envers la population dans notre *Déclaration de services aux citoyens*, ils ont été dans l'ensemble respectés, ce qui démontre une fois de plus notre détermination à offrir des services de qualité.

Au chapitre du développement durable, la Régie a depuis longtemps montré son caractère proactif dans les domaines environnemental et sociétal, et ce, avant même toute obligation légale. Le bilan de l'année en fait foi.

L'année financière 2007-2008 a été marquée par deux réalisations importantes qui me donnent particulièrement confiance en l'avenir. D'une part, des travaux considérables, qui ont nécessité bien des réflexions et de nombreux échanges, ont permis de proposer des modifications à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et à la *Loi sur le régime de rentes du Québec* pour être davantage en harmonie avec le contexte socioéconomique du Québec d'aujourd'hui et de demain et, du coup, répondre aux besoins éventuels des employés et des employeurs. Le ministre responsable de la Régie, M. Sam Hamad, a déposé à l'Assemblée nationale, le 2 avril 2008, le projet de loi précisant les changements souhaités, qui ont notamment pour objet de favoriser la retraite progressive et la conciliation travail-retraite. Ce projet de loi a été sanctionné le 20 juin 2008.

D'autre part, l'*Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2006* a été déposée à l'Assemblée nationale le 14 décembre 2007. Cette analyse, projetée sur une période de 50 ans, est effectuée, conformément à la loi, tous les trois ans. À la lumière des résultats obtenus, nous pouvons affirmer que le taux de cotisation actuel de 9,9 % est suffisant pour payer les prestations jusqu'en 2050. Toutefois, ce taux ne permet pas d'assurer un financement stable du Régime de rentes du Québec au-delà de cet horizon. La pression financière sur le Régime est accentuée par les résultats obtenus sur les placements du fonds du Régime, qui n'ont certes

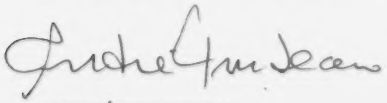
pas donné une performance égale aux années antérieures. En effet, selon l'exercice financier de la Caisse de dépôt et placement du Québec se terminant le 31 décembre 2007, le taux de rendement enregistré a été de 6,4 %. Cependant, pour l'année financière 2007-2008 de la Régie, le rendement sur les placements a été inférieur, soit 1,2 %. Cette baisse s'explique notamment par le ralentissement économique et une performance moindre des marchés boursiers. Le fonds du Régime n'a pas échappé à la crise du papier commercial adossé à des actifs (PCAA); la provision comptabilisée à l'égard des PCAA se traduit par une baisse de 1,3 % du rendement global. Le suivi rigoureux des orientations de la Régie en matière de placements de même que le leadership dont a fait preuve la Caisse de dépôt et placement du Québec dans ce dossier ont permis d'en atténuer les effets. La Caisse, gestionnaire du Fonds, s'est tout de même classée dans le premier quartile des gestionnaires de fonds institutionnels pour l'année 2007.

La nécessité d'apporter des changements et de moderniser le Régime pour stabiliser son financement à long terme, tout en lui permettant d'être mieux adapté aux nouvelles réalités d'aujourd'hui, servira de toile de fond à la consultation publique qui devrait avoir lieu à l'automne 2008, comme l'a annoncé le ministre responsable de la Régie, M. Sam Hamad, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette consultation permettra de proposer des avenues pour améliorer la situation financière du Régime et, ainsi, ne pas imposer une charge trop élevée aux futures générations de cotisants. À cet effet, un document de consultation intitulé *Vers un Régime de rentes du Québec renforcé et plus équitable* a été déposé à l'Assemblée nationale le 19 juin 2008.

Je tiens à faire part de toute ma reconnaissance à notre ministre responsable pour son appui aux travaux de la Régie. De plus, j'adresse mes remerciements à M^me^ Michelle Courchesne, ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et ministre de la Famille, pour la confiance témoignée dans l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Je désire aussi exprimer mon appréciation aux membres du conseil d'administration, qui contribuent à faire de la Régie une organisation performante et rigoureuse dans sa gestion. Par ailleurs, je remercie l'ensemble du personnel de la Régie pour son engagement et son professionnalisme, qui concourent assurément à l'atteinte de nos objectifs. Enfin, je tiens à exprimer ma gratitude à toute la population pour la confiance qu'elle nous manifeste et je l'assure que notre engagement en faveur de la qualité des services continuera d'inspirer nos actions au quotidien.

Maintenant, je vous convie à parcourir ce rapport annuel de gestion pour en savoir davantage sur l'ensemble de nos réalisations et sur le degré d'atteinte de nos objectifs. Il démontre à quel point la Régie est résolument engagée dans la voie de l'amélioration continue de ses services et tournée vers l'avenir.

Le président-directeur général,



ANDRÉ TRUDEAU

Déclaration de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de notre responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données présentées dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que la Régie maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôle fiables. Ils étaient destinés à assurer le suivi de la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*, du *Plan d'action 2007-2008* et des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

La Direction de l'audit interne a aussi évalué le caractère plausible des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le conseil d'administration de la Régie a approuvé le contenu du présent rapport annuel de gestion. Le Vérificateur général du Québec a vérifié les états financiers.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion de la Régie présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à tous ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

Le président-directeur général,

ANDRÉ TRUDEAU

La vice-présidente aux politiques et aux programmes,

MIREILLE FILLION

Le vice-président au contrôle financier et à l'innovation technologique,

DENIS LATULIPPE

Le vice-président aux services à la clientèle,

PIERRE RHÉAUME

Québec, le 21 mai 2008

Rapport de validation
de la Direction de l'audit interne

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*, du *Plan d'action 2007-2008* et des autres indicateurs de performance spécifiés dans la *Convention de performance et d'imputabilité* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2008. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Régie. Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à effectuer des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser les calculs et à discuter de l'information fournie. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*, du *Plan d'action 2007-2008* et des autres indicateurs de performance spécifiés dans la *Convention de performance et d'imputabilité* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne,

DANIELLE TREMBLAY, CA

Québec, le 5 mai 2008

Faits saillants 2007-2008

Parmi toutes les réalisations de la Régie des rentes du Québec cette année, certaines se démarquent par l'importance qu'elles revêtent.

La santé financière du Régime surveillée de près

Le 14 décembre 2007, l'*Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2006* a été déposée à l'Assemblée nationale. Cet exercice, mené tous les trois ans, permet de surveiller de près la santé financière du Régime de rentes du Québec et d'évaluer la pertinence de le modifier, de façon à assurer son équilibre financier à long terme. Les revenus provenant des cotisations et des placements ainsi que les dépenses constituées des prestations et des frais d'administration du Régime sont examinés et projetés sur une période de 50 ans. L'analyse permet ainsi d'étudier les effets des changements socioéconomiques et démographiques à venir sur l'état de la réserve et de prévoir la réaction du Régime à ces changements.

C'est dans cet esprit que la Régie a réalisé sa dernière analyse actuarielle, en se basant sur les données disponibles au 31 décembre 2006. Les principaux constats sont les suivants :

- Compte tenu du vieillissement de la population québécoise, le nombre de bénéficiaires de la rente de retraite est appelé à doubler d'ici 2030, passant de 1,2 million de personnes à 2,5 millions.
- Alors qu'en 2007 on dénombre trois cotisants pour chaque bénéficiaire de la rente de retraite, on en comptera moins de deux par bénéficiaire à partir de 2020.
- Le montant des prestations qui seront versées passera de 8,7 milliards de dollars en 2007 à 16,2 milliards en 2030 et à 23,3 milliards en 2060.

Cette analyse indique également que le taux de cotisation de 9,9 % prévu par la *Loi sur le régime de rentes du Québec* est suffisant pour payer les prestations jusqu'en 2050. Toutefois, les résultats confirment aussi la nécessité d'apporter des changements au Régime et de le moderniser pour stabiliser son financement à long terme et minimiser l'incidence des pressions financières exercées sur lui, tout en lui permettant d'être mieux adapté aux réalités d'aujourd'hui. Une consultation publique portant sur la situation du Régime ainsi que sur des modifications qui pourraient y être apportées devrait avoir lieu à l'automne 2008, comme l'a annoncé le ministre responsable de la Régie, M. Sam Hamad.

Saviez-vous que...

la réserve du Régime de rentes du Québec atteint maintenant 34,4 milliards de dollars?

La Régie passe à l'ère des libres-services par téléphone

La Régie cherche continuellement à faciliter l'accès à ses services tout en maintenant leur qualité, et ce, malgré l'augmentation considérable de la demande, attribuable au vieillissement de la population. Pour ce faire, elle offre maintenant des libres-services transactionnels par téléphone. Il est ainsi possible, pour un citoyen, de procéder à son identification au moyen de la reconnaissance vocale et de faire certaines transactions. En plus d'être innovateur, ce mode de prestation de services présente des avantages à plusieurs points de vue. Il permet notamment :

- de répondre aux attentes de la clientèle qui n'a pas accès à Internet ou qui est peu encline à l'utiliser pour réaliser des transactions en libre-service;
- d'enrichir l'offre de services de la Régie en proposant un mode supplémentaire de prestation de services;
- de réaliser de véritables économies;
- de respecter les orientations gouvernementales, notamment de satisfaire les attentes et les besoins des citoyens, et de favoriser l'utilisation des libres-services.

À ce jour, deux transactions simples et hautement sécuritaires sont accessibles, soit la demande de relevé de participation au Régime de rentes du Québec et la demande de changement de fréquence des versements du Soutien aux enfants. D'autres transactions seront aussi disponibles sous peu.

La Régie se rapproche des comités de retraite

La *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* a été modifiée en décembre 2006. En matière d'administration des régimes, les modifications avaient pour objet de mieux protéger les membres des comités de retraite, de clarifier leurs responsabilités et celles de leurs fournisseurs de services et enfin d'améliorer l'administration des régimes de retraite. Les comités de retraite doivent maintenant se doter d'un règlement intérieur pour régir leur fonctionnement et leur gouvernance. Les membres de ces comités sont également incités à obtenir la formation nécessaire à leurs fonctions.

Soucieuse de faire preuve d'initiative dans l'application de ces changements, la Régie a convié les membres des comités de retraite à une rencontre où elle les a informés des nouvelles exigences légales, les a soutenus dans l'élaboration du règlement intérieur et les a aidés à définir leurs besoins de formation. Au total, 22 rencontres ont été tenues en juin et en septembre 2007, dans diverses régions du Québec. Plus de 500 personnes y ont participé. Les consultants et autres spécialistes du milieu ont aussi été rencontrés en mai et en juin 2007.

Plusieurs commentaires ont été émis par les participants à la suite de cet exercice. L'un d'eux, s'adressant à la Régie, reflète bien la dynamique dans laquelle se sont inscrites ces rencontres : « La collaboration proactive de vos services est probablement le meilleur gage de respect de l'esprit et de la lettre de la loi en plus de favoriser le développement harmonieux des régimes de retraite au gré des époques et des situations propres à chaque entreprise et secteur d'activité. »

Mieux comprendre, pour mieux réagir

La Régie a réalisé, au cours des derniers mois, des études lui permettant de mieux comprendre le comportement des citoyens et des dirigeants de PME à l'égard de l'autonomie financière à la retraite. Cet exercice, mené auprès des PME, constituait d'ailleurs une première pour la Régie. Les résultats obtenus ont donc permis d'apprendre que :

- pour les citoyens, l'autonomie financière signifie le maintien du niveau de vie actuel tout au long de la retraite. Cette affirmation va au-delà du simple remplacement d'un certain pourcentage du revenu de travail au moment de la retraite; elle suggère que les revenus doivent être suffisants pour garantir le maintien du pouvoir d'achat pendant toute la durée de la retraite. Or, près de la moitié des citoyens qui reçoivent présentement un revenu de retraite estiment que la situation économique des retraités se détériore avec l'âge;
- pour les dirigeants de PME, la possibilité de contribuer à la sécurité financière de leurs employés et le pouvoir de fidélisation que le régime de retraite exerce sur ceux-ci sont les principaux avantages d'un régime.

Ces renseignements permettent à la Régie d'adapter ses stratégies et ses interventions afin que les citoyens et les dirigeants de PME soient davantage sensibilisés à l'importance de l'autonomie financière à la retraite et qu'ils favorisent l'adoption d'un comportement compatible avec l'atteinte de cet objectif.

La campagne Héros de ma retraite : un franc succès

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la Régie, M. Sam Hamad, a procédé le 5 novembre 2007 au lancement de la campagne 2007-2008 de sensibilisation à la planification financière de la retraite.

Sous le thème « Héros de ma retraite », cette campagne proposait particulièrement aux 25-45 ans un site Web spécialement aménagé pour parfaire leur connaissance des sources de revenus à la retraite et des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Grâce à une approche dynamique et à un parcours truffé de jeux, d'information et de quiz, la Régie a choisi de mettre en images et de mieux vulgariser la planification financière de la retraite. Un concours donnait la chance aux internautes de remporter l'un des trois REER offerts par la Régie, d'une valeur de 2 500 $ chacun.

Des publicités dans les journaux, sur le Web, à la radio et sur des chaînes de télévision spécialisées ont contribué à faire de **herosdemaretraite.com** un rendez-vous populaire. Le site a franchi le cap des 100 000 visiteurs et, parmi ceux-ci, plus de 50 000 se sont inscrits au concours, ce qui fait dire que cette première expérience a été une réussite.

Profil de la Régie des rentes du Québec

La Régie a pour mission :

- de contribuer à la sécurité financière à la retraite des Québécoises et Québécois en promouvant sa planification, en surveillant les régimes complémentaires de retraite et en leur versant une rente;
- de les indemniser en cas d'invalidité et au décès;
- de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

La Régie est une agence gouvernementale. En 2001, elle a conclu une convention de performance et d'imputabilité en vertu de la *Loi sur l'administration publique*. Cette convention lie le président-directeur général de la Régie et le ministre responsable, en l'occurrence le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle incite la Régie à poursuivre ses démarches de gestion par résultats et de recherche de performance afin de répondre aux attentes des citoyens avec les moyens à sa disposition.

Depuis plus de 40 ans, la Régie joue un rôle déterminant dans la société québécoise.

La Régie est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (Loi RRQ) et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR). Elle relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ses responsabilités à l'égard de ces lois.

La Régie est également responsable de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) depuis le 1er janvier 2005, en vertu de la *Loi sur les impôts*. La Régie administre le CIRSE pour le ministère de la Famille et des Aînés. Le CIRSE a notamment remplacé les prestations familiales. Depuis janvier 2007, la Régie gère de façon autonome l'admissibilité au Soutien aux enfants. Auparavant, les renseignements nécessaires à cette gestion provenaient de l'Agence du revenu du Canada.

Depuis février 2003, la Régie agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale établies avec 30 pays pour le compte du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

La Régie a une vision qui s'exprime par ces deux énoncés :

- bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois;
- rechercher constamment l'excellence et favoriser l'innovation.

La Régie prône les valeurs organisationnelles suivantes :

- l'intégrité;
- l'excellence;
- le service aux citoyens.

Ses produits et services

Régime de rentes
du Québec (RRQ)

- **La rente de retraite**
- **Les rentes d'invalidité**
  - La rente d'invalidité
  - La rente d'enfant de cotisant invalide
- **Les prestations de survivants**
  - La rente de conjoint survivant
  - La prestation de décès
  - La rente d'orphelin
- **Le Registre des cotisants**
- **Les renseignements sur le RRQ**

Régimes complémentaires
de retraite (RCR)

- **La surveillance des RCR**
- **La promotion de l'autonomie financière à la retraite**
- **Les renseignements sur les RCR**

Crédit d'impôt remboursable
pour le soutien aux enfants (CIRSE)

- **Le paiement de Soutien aux enfants**
- **Le supplément pour enfant handicapé**
- **Les renseignements sur le CIRSE**

Ententes internationales
de sécurité sociale

- **La demande de pension étrangère**
- **Le certificat d'assujettissement**

La Régie contribue à l'évaluation et à l'élaboration de programmes liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale. Elle conseille aussi les autorités gouvernementales sur l'évolution des différentes lois dont elle assure l'application.

La majorité des produits et services offerts par la Régie sont disponibles sur le Web. Les services transactionnels[1] sont présentés à l'annexe 1 (page 133).

Saviez-vous que...

comme plus de 15 000 internautes, vous pourriez recevoir par courriel toutes les nouveautés sur la planification financière de la retraite en vous abonnant à *Liaison RRQ* au www.rrq.gouv.qc.ca/fr/retraite

1. Avec ce type de services, le citoyen interagit en direct avec une organisation. Dans certains cas, sa demande peut être traitée en ligne; il peut aussi avoir accès à de l'information personnelle le concernant.

Le Régime de rentes du Québec

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs.

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs. Il est financé à parts égales par les cotisations des travailleurs et des employeurs, sauf s'il s'agit d'un travailleur autonome, à qui les cotisations incombent en totalité. Le taux de cotisation au Régime est fixé par la Loi RRQ[2]. La perception des cotisations est faite par Revenu Québec pour le compte de la Régie. Les revenus de travail ainsi que les cotisations au Régime sont enregistrés au Registre des cotisants. À la suite d'un divorce, d'une séparation légale, d'une annulation civile du mariage, d'une annulation de l'union civile, de sa dissolution autrement que par le décès ou d'une cessation de la vie maritale de conjoints de fait, la Loi RRQ prévoit le partage entre ex-conjoints des revenus de travail sur lesquels ils ont cotisé au Régime, sauf si le jugement indique qu'ils y ont renoncé.

La Loi RRQ prévoit le paiement d'une prestation à la retraite, au décès et en cas d'invalidité.

Au moment de la retraite

Un cotisant peut faire une demande de rente de retraite à partir de 65 ans, ou de 60 ans s'il a cessé de travailler ou s'il est considéré comme ayant cessé de travailler. Pour recevoir une rente de retraite, il doit avoir cotisé au Régime. Les conjoints peuvent, à certaines conditions, diviser leurs rentes de retraite.

Lorsque survient un décès

Le décès d'une personne ayant cotisé au Régime donne droit aux prestations de survivants si cette personne satisfait aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Ces prestations peuvent prendre la forme d'une prestation de décès, d'une rente de conjoint survivant et d'une rente d'orphelin.

En cas d'invalidité

Le Régime prévoit verser une rente au cotisant dont l'état de santé s'est détérioré au point où il ne peut plus travailler, ainsi qu'aux enfants dont il a la charge, s'il satisfait aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Il doit avoir suffisamment cotisé au Régime, être âgé de moins de 65 ans et être atteint d'une invalidité grave et prolongée reconnue par la Régie.

Saviez-vous que...

le 1er janvier 2008, les rentes du Régime de rentes du Québec ont augmenté de 2 %?

2. En 2007 et en 2008, ce taux est de 4,95 % pour un salarié et de 9,9 % pour un travailleur autonome. La cotisation maximale en 2008 pour un salarié est de 2 049,30 $ et de 4 098,60 $ pour un travailleur autonome. Le maximum des gains admissibles en 2007 était de 43 700 $, alors qu'il est de 44 900 $ en 2008.

Montants maximaux payables par type de prestation

Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Versement maximal en 2008	
		Mensuel	Annuel
Rente de retraite	60 ans au moment de la retraite	619,21 $	7 430,52 $
	65 ans au moment de la retraite	884,58 $	10 614,96 $
	70 ans et plus au moment de la retraite	1 149,95 $	13 799,40 $
Rente de conjoint survivant (veuf ou veuve)	Moins de 45 ans :		
	▪ sans enfant	437,76 $	5 253,12 $
	▪ avec enfant	716,15 $	8 593,80 $
	▪ invalide	745,77 $	8 949,24 $
	de 45 à 64 ans	745,77 $	8 949,24 $
	65 ans et plus	530,75 $	6 369,00 $
Rente d'invalidité	Moins de 65 ans	1 077,49 $	12 929,88 $
Prestation de décès	Lors du décès	2 500,00 $	

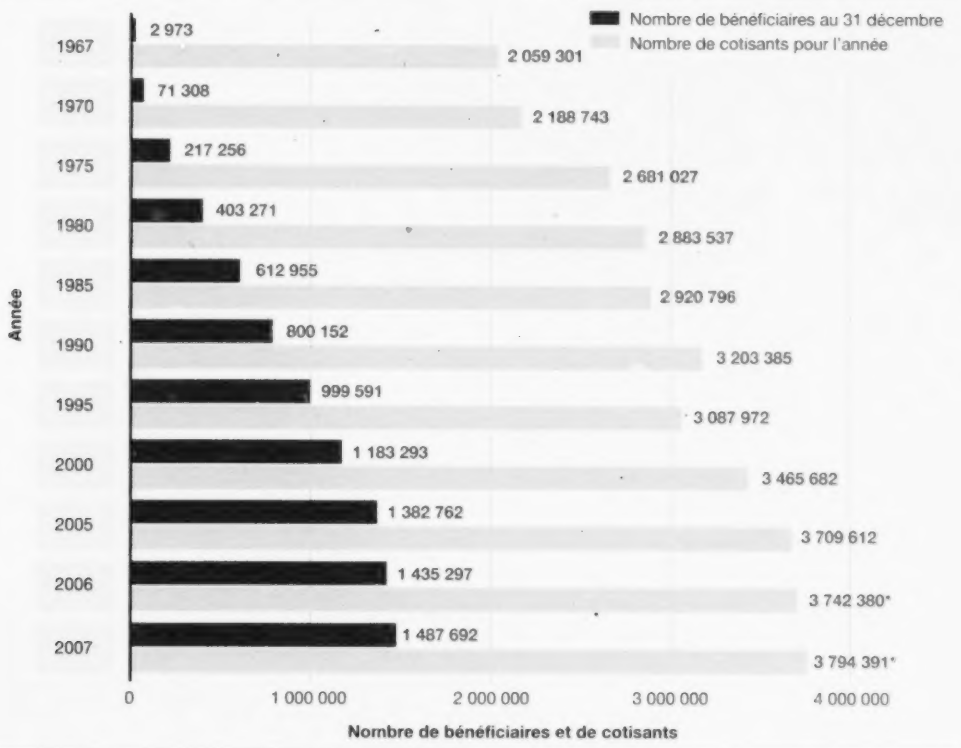
Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Montant fixe en 2008	
		Mensuel	Annuel
Rente d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide	Moins de 18 ans	66,29 $	795,48 $

Nombre de bénéficiaires et prestations versées

Type de prestation	Nombre de nouveaux bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires au 31 mars 2008	Rente mensuelle versée (moyenne)	Somme versée (en millions de dollars)
Rente de retraite	92 995	1 260 408	433,13 $	6 489
Rente de conjoint survivant	19 703	342 269	372,47 $	1 496
Rente d'invalidité	10 091	68 833	809,02 $	732
Rente d'orphelin	2 636	18 094	66,29 $	16
Rente d'enfant de cotisant invalide	2 013	8 068	66,29 $	10
Prestation de décès	39 285	S. O.	S. O.	97
Total	**150 010***	**1 500 220***	**S. O.**	**8 840**

* Dans le total, les bénéficiaires dont les rentes sont combinées (16 713 nouveaux bénéficiaires en 2007-2008 et 197 452 bénéficiaires au 31 mars 2008) ne sont comptés qu'une fois.

Évolution du nombre de bénéficiaires et de cotisants



* Le nombre de cotisants au cours de cette année est une estimation.

Les régimes complémentaires de retraite

Les régimes complémentaires de retraite (RCR), appelés également « fonds de pension », sont des régimes de retraite généralement établis par les employeurs. Ces régimes regroupent principalement ceux d'employeurs des secteurs privé et municipal ainsi que certains régimes du secteur parapublic dont les activités sont de la compétence du Québec[3].

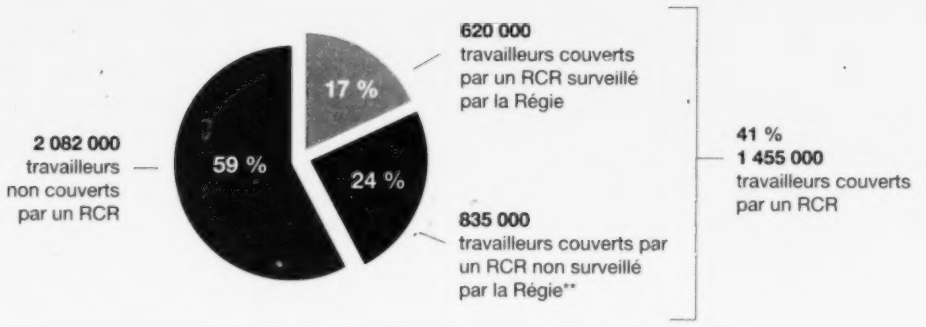
La Régie a un double mandat à l'égard des régimes assujettis à la Loi RCR.

Elle doit d'une part s'assurer que leur administration et leur fonctionnement sont conformes à la Loi RCR. Elle surveille ces régimes selon trois aspects : les finances du régime, la protection des droits des participants et des bénéficiaires ainsi que la bonne administration du régime. À cet effet :

- elle vérifie si en pratique les régimes respectent les dispositions minimales de la Loi RCR;
- elle cible les régimes qui doivent faire l'objet d'une vérification plus approfondie;
- elle intervient en fonction de la gravité des problèmes.

3. Certains régimes complémentaires sont assujettis à une autre loi que la Loi RCR. C'est le cas des régimes du secteur public provincial (tels que le RREGOP) et du secteur public fédéral, ainsi que de certains régimes du secteur privé fédéral (tels que les banques).

Répartition approximative de l'ensemble des travailleurs du Québec* au 31 décembre 2007



* Estimation du nombre de travailleurs du Québec au 31 décembre 2006 : 3 470 000 et au 31 décembre 2007 : 3 537 000.

** Ces RCR sont sous la surveillance d'une province autre que le Québec ou d'un organisme de surveillance autre que la Régie. De ce nombre, 134 000 sont assujettis à la Loi RCR. Ils participent à quelque 1 500 RCR.

RCR surveillés par la Régie

	RRS*	Autres RCR à cotisation déterminée	RCR à prestations déterminées	Total 2007-2008
Nombre de RCR surveillés** par la Régie au 31 mars	14	535	954	**1 503**
Nombre de participants actifs***	43 000	59 000	548 000	**650 000**
Nombre de participants et de bénéficiaires***	43 000	75 000	1 142 000	**1 260 000**
Nombre d'employeurs estimé au 31 mars 2008	1 067	1 311	26 432	**28 810**
Actif (en milliards de dollars)***	0,75	2,4	94,6	**97,8**

1 503 régimes surveillés par la Régie au 31 mars 2008

* RRS : régime de retraite simplifié.

** Cela regroupe les RCR actifs ainsi que les RCR en voie d'enregistrement, de fusion totale, de terminaison ou de changement d'autorité de surveillance.

*** Selon les plus récentes déclarations annuelles de renseignements à la Régie (la majorité des déclarations date de 2006).

Les activités de vérification de la Régie sont complétées par des moyens de prévention comme la formation, les conférences, les documents d'information et le service de renseignements.

En mars 2007, la Régie revoyait ses orientations de surveillance pour ajouter aux caractéristiques déjà établies, c'est-à-dire sélective, concrète, graduée et globale, la notion de « visibilité[4] ». La Régie a ainsi commencé à rendre visite aux comités de retraite en 2007-2008 comme moyen d'intervention.

Certaines dispositions de la *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite, notamment en matière de financement et d'administration* sont entrées en vigueur le 13 décembre 2006. La Régie a pris l'initiative d'informer la clientèle des nouvelles exigences de la Loi, notamment au moyen de conférences et de bulletins d'information.

La Régie a fait une tournée provinciale des comités de retraite.

La Régie a également fait une tournée provinciale[5] visant à sensibiliser les membres de comités de retraite à leurs responsabilités et à l'importance de la formation. Les séances d'information ont été offertes en juin et en septembre 2007.

La Régie a d'autre part pour mandat de promouvoir la planification financière de la retraite. Elle fait entre autres valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite et les renseigne sur les moyens à utiliser pour y parvenir. Elle leur explique les sources de revenus à la retraite, constituées principalement des régimes publics, qui leur procurent un revenu de base, des régimes privés de retraite ainsi que des épargnes personnelles. Elle met à leur disposition des outils leur permettant d'évaluer leurs besoins en vue d'atteindre l'autonomie financière à la retraite. Elle déploie également des efforts pour convaincre les employeurs, notamment les PME, de mettre en place des régimes collectifs de retraite tout en suscitant leur confiance et celle de leurs employés.

La promotion des régimes de retraite est facilitée lorsque les promoteurs de régimes de retraite, les travailleurs et les autres intervenants ont confiance en cet instrument d'épargne-retraite. La surveillance de la Régie, la qualité de l'administration des régimes et leur fiabilité contribuent à alimenter cette confiance et favorisent ainsi la mise sur pied de nouveaux régimes et la continuité des régimes existants.

Saviez-vous que...

la Régie vérifie toutes les évaluations actuarielles qui lui sont soumises?

4. Le terme *visibilité* renvoie à la présence de la Régie auprès des administrateurs des régimes de retraite et au caractère public de certaines de ses interventions.
5. Pour plus de détails, voir les « Faits saillants 2007-2008 » à la page 13.

Le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Celui-ci permet de verser le paiement de Soutien aux enfants et, si le cas s'applique, le supplément pour enfant handicapé. Ce crédit est prévu dans la *Loi sur les impôts*, qui est sous la responsabilité du ministre du Revenu du Québec. Les frais d'administration du CIRSE font partie des dépenses budgétaires du ministère de la Famille et des Aînés.

Le CIRSE accorde un soutien financier à tous les parents qui ont des enfants de moins de 18 ans à leur charge. Les versements sont effectués à la personne qui assume principalement la charge des soins et de l'éducation des enfants et qui réside habituellement avec eux. En décembre 2007, on dénombrait 870 892 familles bénéficiaires du CIRSE.

Le montant attribué est calculé en fonction du nombre d'enfants, du revenu familial, de la situation conjugale ainsi que du nombre d'enfants en garde partagée. Il n'est donc pas le même pour toutes les familles. Par exemple, en 2008, un couple avec deux enfants ayant un revenu familial de 40 000 $ reçoit 3 174 $ pour l'année. Le couple avec deux enfants qui touche un revenu de 75 000 $ reçoit 1 920 $[6].

Un supplément pour enfant handicapé est accordé pour un enfant ayant une déficience ou un trouble du développement qui le limite de façon importante dans ses activités de la vie quotidienne et dont la durée prévisible est d'au moins un an. Ce supplément est un versement mensuel fixe de 167 $ en 2008. Il aide les familles à assumer la charge plus lourde que représentent la garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé.

Sommes versées à titre de Soutien aux enfants

Type de paiement	Sommes versées (en millions de dollars)		
	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Paiement de Soutien aux enfants	2 064	2 044	1 983
Supplément pour enfant handicapé	66	63	47
Total	**2 130**	**2 107**	**2 030**

Saviez-vous que...

Léa et William ont été les prénoms d'enfants les plus populaires au Québec en 2007?

6. Pour plus d'information, se référer au site Web de la Régie : http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/enfants

Portrait des familles bénéficiaires du CIRSE au 31 décembre 2007

Type de famille	Nombre d'enfants	Nombre de familles bénéficiaires dont le revenu est de :				Nombre total de familles bénéficiaires
		Moins de 25 000 $	25 000 $ à 49 999 $	50 000 $ à 74 999 $	75 000 $ ou plus	
Biparentale	1	29 351	61 139	72 552	100 877	**263 919**
	2	25 878	55 887	71 551	116 592	**269 908**
	3	11 526	18 228	17 699	27 986	**75 439**
	4 ou plus	5 723	6 236	4 058	5 288	**21 305**
	Sous-total	**72 478**	**141 490**	**165 860**	**250 743**	**630 571**
Monoparentale	1	82 027	44 183	12 294	3 638	**142 142**
	2	42 623	23 071	7 498	2 559	**75 751**
	3	12 165	4 056	1 185	476	**17 882**
	4 ou plus	3 694	633	134	85	**4 546**
	Sous-total	**140 509**	**71 943**	**21 111**	**6 758**	**240 321**
Total	1	111 378	105 322	84 846	104 515	**406 061**
	2	68 501	78 958	79 049	119 151	**345 659**
	3	23 691	22 284	18 884	28 462	**93 321**
	4 ou plus	9 417	6 869	4 192	5 373	**25 851**
	Total	**212 987**	**213 433**	**186 971**	**257 501**	**870 892**

Le financement de la Régie

Des frais d'administration de 135,9 millions de dollars

La Régie est un organisme extrabudgétaire, puisque aucun crédit provenant du Fonds consolidé du revenu n'est voté directement pour son fonctionnement. Le budget de la Régie est approuvé par son conseil d'administration. En 2007-2008, la Régie a dépensé 135,9 millions de dollars en frais d'administration pour mener à bien sa mission.

- Les frais d'administration du Régime de rentes du Québec sont prélevés à même les cotisations versées au Régime. Ces cotisations sont perçues par Revenu Québec, qui les remet ensuite à la Régie.
- Les sommes nécessaires à l'administration de la Loi RCR proviennent des droits versés par les régimes privés de retraite.
- Les frais d'administration du CIRSE représentent des dépenses budgétaires du ministère de la Famille et des Aînés.
- Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

La préparation des états financiers est soumise à la vérification du Vérificateur général du Québec. Celui-ci peut également examiner la gestion des fonds et des biens de la Régie.

L'administration de la Régie

Le conseil d'administration

La Régie est administrée par un conseil d'administration composé du président de la Régie et de 11 membres nommés par le gouvernement qui proviennent de différents milieux de la société québécoise[7]. Ce conseil est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Afin de faciliter la prise de décision, le conseil d'administration détermine les grandes orientations de la Régie et veille à sa performance. Il confie des mandats particuliers à cinq comités :

- le comité de gouvernance et d'éthique;
- le comité de vérification et de performance;
- le comité des ressources humaines et des technologies de l'information;
- le comité des services aux citoyens;
- le comité de la politique de placement.

Un conseil d'administration vigilant

Le président est le porte-parole officiel de la Régie. Il préside les séances du conseil d'administration. Il est également membre du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le président est d'office le directeur général de la Régie et, à ce titre, il est responsable de son administration.

La Régie dispose d'une politique de gouvernance regroupant les principes, les règles et les lignes de conduite qui guident les membres du conseil d'administration et le président-directeur général dans l'exercice de leur autorité et l'accomplissement de leurs devoirs de mandataires. Cette politique permet d'assurer la réalisation de la mission de la Régie dans l'intérêt des citoyens.

Saviez-vous que...

la Régie a été administrée pour la première fois en 1973 par un conseil d'administration formé de 11 membres et d'un président?

7. Ces milieux représentent les six secteurs suivants : le monde des affaires, le monde du travail, les groupes socioéconomiques, les bénéficiaires, le domaine des avantages sociaux et les fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes.

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2008

André Trudeau

Président-directeur général de la Régie des rentes du Québec

Membre des comités :

- vérification et performance;
- ressources humaines et technologies de l'information;
- services aux citoyens;
- politique de placement.

Date de nomination au conseil d'administration : 24 septembre 2007

Depuis le 24 septembre 2007, M. André Trudeau est président-directeur général de la Régie des rentes du Québec. Il cumule près de 30 ans d'expérience au sein du gouvernement du Québec. Il y a occupé des fonctions de président-directeur général, de sous-ministre et de secrétaire général associé dans une dizaine de ministères et organismes. Son expertise est reconnue notamment dans les domaines de l'aménagement et du développement régional, de l'environnement, des affaires municipales et des transports. Il a également assumé des responsabilités de premier niveau dans les secteurs de la santé et des services sociaux, de la formation de la main-d'œuvre et du soutien du revenu. Polyvalent, M. Trudeau a démontré de grandes habiletés de gestion tout au cours de sa carrière, qui lui ont valu en 2005 le prix Hommage lors de la remise des prix d'excellence de l'Institut d'administration publique du Québec.

Marcel Côté

(les groupes socioéconomiques)

Directeur général du collège Laflèche, à Trois-Rivières

Vice-président du conseil

Président du comité de gouvernance et d'éthique

Membre des comités :

- vérification et performance;
- politique de placement.

Date de nomination au conseil d'administration : 17 décembre 2003

Docteur en philosophie et détenteur d'un certificat en gouvernance de sociétés, M. Marcel Côté a essentiellement fait sa carrière dans le monde de l'éducation postsecondaire. Depuis 2002, il occupe le poste de directeur général du collège Laflèche après avoir agi comme directeur de la section collégiale, des études, de la gestion et du registrariat au Séminaire de Sherbrooke entre 1997 et 2002. En plus de cumuler ses fonctions actuelles, M. Côté est membre depuis quelques années de plusieurs conseils et d'une commission, soit du conseil d'administration du Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec (2007), du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Mauricie (2006), du conseil d'administration du 375e anniversaire de la ville de Trois-Rivières (2006) et de la Commission de l'enseignement collégial du Conseil supérieur de l'éducation (2005).

Réjean Bellemare

(le monde du travail)

Conseiller au Service de la recherche à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Président du comité des services aux citoyens

Membre des comités :

- gouvernance et éthique;
- vérification et performance.

Date de nomination au conseil d'administration : 17 décembre 2003

Détenteur d'un baccalauréat en sciences économiques, d'un diplôme d'études supérieures spécialisées (DESS) en gestion et développement des coopératives, d'une maîtrise en finance appliquée et d'un certificat en gouvernance de sociétés, M. Réjean Bellemare a fait son entrée à la FTQ comme responsable du dossier retraite pour le Syndicat des Métallos (1988-1999). Il y travaille maintenant comme conseiller au Service de la recherche dans le domaine de la retraite et des avantages sociaux.

Gérald Bourassa

(les groupes socioéconomiques)

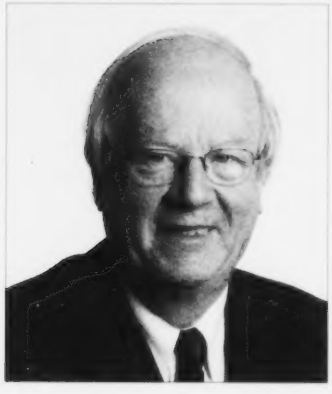
Administrateur de sociétés

Membre du comité :

- ressources humaines et technologies de l'information.

Date de nomination au conseil d'administration : 20 avril 2005

Membre de l'Ordre des comptables en management accrédités (CMA) du Québec, M. Gérald Bourassa a essentiellement travaillé dans le domaine des technologies de l'information. Il a commencé sa carrière à la firme IBM Canada ltée, où, durant plusieurs années, il a occupé diverses fonctions, dont celle de directeur principal à la commercialisation. Il a aussi été conseiller principal chez DMR inc. en 1984 et 1985, puis président de la firme Roy, Bourassa et associés inc. jusqu'en 1999. Enfin, il a été vice-président exécutif de Cognicase inc., poste qu'il a occupé jusqu'en 2003.



Jean-Claude Deschênes

(les bénéficiaires)

Conseiller en administration

Président du comité de vérification et de performance*

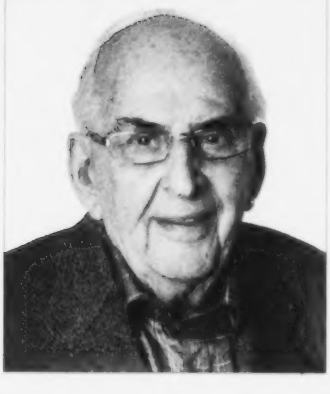
Membre du comité :

- gouvernance et éthique.

Date de nomination au conseil d'administration : 3 octobre 2001

M. Jean-Claude Deschênes détient une maîtrise en relations industrielles et un diplôme de l'École supérieure d'administration hospitalière. En plus de siéger au conseil d'administration de la Régie, il a présidé, de 2004 à 2007, celui du Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ). Entre 1990 et 1994, il a été directeur du Centre de développement des cadres supérieurs de l'École nationale d'administration publique (ENAP). Auparavant, il occupait différents postes au sein de la haute fonction publique québécoise, dont celui de sous-ministre et de secrétaire général associé au ministère du Conseil exécutif. Il a aussi dirigé divers organismes du domaine de la santé, notamment le Conseil régional de la santé et des services sociaux du Montréal métropolitain ainsi que des hôpitaux.

* M. Deschênes a quitté ses fonctions au conseil d'administration en mars 2008.



André Gingras

(les bénéficiaires)

Conseiller en assurances

Membre des comités :

- services aux citoyens;
- politique de placement.

Date de nomination au conseil d'administration : 16 novembre 2004

M. André Gingras est le fondateur de André Gingras et associés inc., compagnie spécialisée dans l'administration des polices d'assurance et des pensions de retraite pour les particuliers et pour les entreprises. Il a également été membre du conseil d'administration et actionnaire principal de cette compagnie, qui est devenue, en janvier 2005, le Groupe financier AGA inc. Il est président honoraire de son conseil. En octobre 2005, le Groupe financier AGA inc. est devenu la propriété de La Capitale groupe financier. Par ailleurs, M. Gingras fait partie du conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada.

Monique Landry

(le monde des affaires)

Spécialiste en services financiers au Service Impérial CIBC
de la Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC)

Membre des comités :

- services aux citoyens;
- politique de placement.

Date de nomination au conseil d'administration : 17 août 2005

M^me^ Monique Landry est détentrice d'un certificat en planification financière personnelle de l'Université Laval et compte à son actif diverses formations offertes par l'Institut canadien des valeurs mobilières, dont le cours sur le commerce des valeurs mobilières et celui sur la planification financière. Entrée au service de la banque CIBC en 1978, elle y a assumé différentes fonctions pour devenir, en 1994, directrice de comptes et, en 2000, spécialiste en services financiers.

Gabriel Marchand

(le monde du travail)

Directeur général de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

Membre du comité :

- ressources humaines et technologies de l'information.

Date de nomination au conseil d'administration : 28 février 2006

Membre du Barreau du Québec, M. Gabriel Marchand est détenteur d'une maîtrise en droit, d'un diplôme d'études supérieures avec spécialisation en administration internationale, d'un baccalauréat en psychosociologie de la communication et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Il a commencé sa carrière en 1975 comme avocat dans un cabinet privé. Il a ensuite occupé divers emplois dans le monde syndical, où il a agi notamment, depuis 1984, à titre de directeur de divers services à la Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ), devenue par la suite la CSQ. Il occupe depuis 2003 le poste de directeur général de cette centrale syndicale québécoise.

Younes Mihoubi

(les fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes)

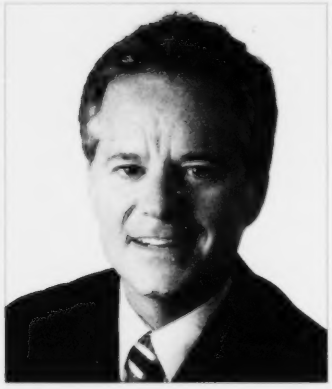
Directeur régional de Montréal pour Immigration-Québec
au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Membre des comités :

- vérification et performance;
- politique de placement.

Date de nomination au conseil d'administration : 16 novembre 2004

M. Younes Mihoubi est détenteur d'une maîtrise en sciences économiques, d'une accréditation de gestionnaire de placement de l'Institut canadien des valeurs mobilières et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Ayant fait son entrée au sein de la fonction publique québécoise en 1991, il a occupé depuis 2001 divers postes de direction au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Auparavant, il exerçait différentes fonctions auprès de l'Inspecteur général des institutions financières, dont celle de directeur adjoint pour l'est du Québec à la Direction des institutions de dépôts. Il a aussi travaillé à la Régie de l'assurance-dépôts du Québec de 1994 à 1996. Ces deux derniers organismes font maintenant partie de l'Autorité des marchés financiers.



Sylvain Picard

(le domaine des avantages sociaux)

Directeur général du Régime des Bénéfices Autochtone

Président du comité de la politique de placement

Membre du comité :

- gouvernance et éthique.

Date de nomination au conseil d'administration : 16 novembre 2004

Comptable agréé et comptable général licencié de formation, M. Sylvain Picard est aussi détenteur d'un certificat en gouvernance de sociétés. Il occupe, depuis 1996, le poste de directeur général du Régime des Bénéfices Autochtone, un organisme voué à l'administration des avantages sociaux pour les Premières Nations du Canada. Très actif dans son milieu, il a assumé différentes fonctions au sein du Conseil de la Nation huronne-wendat entre 1985 et 1994, dont le poste de directeur de l'administration générale de 1992 à 1994. Depuis 2004, M. Picard est également membre du conseil d'administration et du comité de vérification de SSQ Groupe financier. De plus, il est président du conseil d'administration d'Investissement des Premières Nations du Québec (IPNQ).

Alida Piccolo

(les fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes)

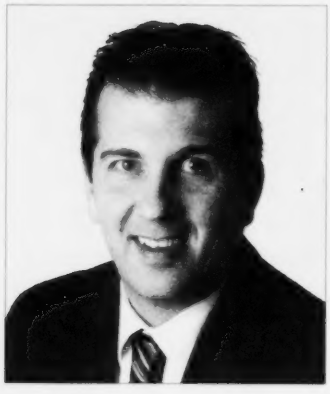
Directrice générale de la francisation par intérim
au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Membre du comité :

- services aux citoyens.

Date de nomination au conseil d'administration : 17 mai 2006

Détentrice d'une maîtrise en administration publique et d'une autre en éducation, M^me^ Alida Piccolo a travaillé principalement au sein de la fonction publique québécoise. Depuis 1991, elle a occupé différents postes de direction au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, dont ceux de directrice du Carrefour d'intégration du Sud (2001-2004) de Montréal, et de directrice régionale de Montréal des Services d'Immigration-Québec (2004-2007). Auparavant, elle travaillait dans le domaine de l'éducation, d'abord à la Commission des écoles catholiques de Montréal de 1975 à 1982, puis, jusqu'en 1991, au ministère de l'Éducation.



Paul-André Savoie

(le monde des affaires)

Président-directeur général de Baseline Télématique

Président du comité des ressources humaines et des technologies
de l'information

Membre du comité :

- gouvernance et éthique.

Date de nomination au conseil d'administration : 2 octobre 2002

Après des études en commerce à l'Université Concordia, M. Paul-André Savoie a fondé et dirigé Repérage Boomerang inc. et Datacom Wireless Corporation. En plus de ses fonctions actuelles à titre de président-directeur général de Baseline Télématique, il est président du conseil d'administration d'Orion Software et siège aux conseils d'administration de l'Ambulance Saint-Jean et de la Corporation canadienne de capital Prodige. Il a en outre été lauréat, en 2001, du *Canada's Top 40 Under 40*^MC^, qui reconnaît annuellement 40 Canadiennes et Canadiens de moins de 40 ans qui excellent dans leur domaine. En 2002, il est devenu récipiendaire de l'Ordre de Saint-Jean.

Le comité de direction en poste au 31 mars 2008

Le comité de direction est composé du président-directeur général, des trois vice-présidents et du directeur général[8]. Il se réunit généralement sur une base hebdomadaire. Il constitue un forum portant, d'une part, sur le suivi et l'échange d'idées au sujet des grands dossiers organisationnels et, d'autre part, sur l'approbation et l'orientation des dossiers qui nécessitent une autorisation du Bureau du président et des vice-présidents. C'est de ce comité que relève le mandat de surveiller l'application des décisions budgétaires du conseil d'administration.

Les membres du comité de direction ainsi que ceux du conseil d'administration assurent le suivi des résultats de l'organisation notamment à l'aide d'indicateurs qui sont intégrés au tableau de bord de gestion de la Régie.

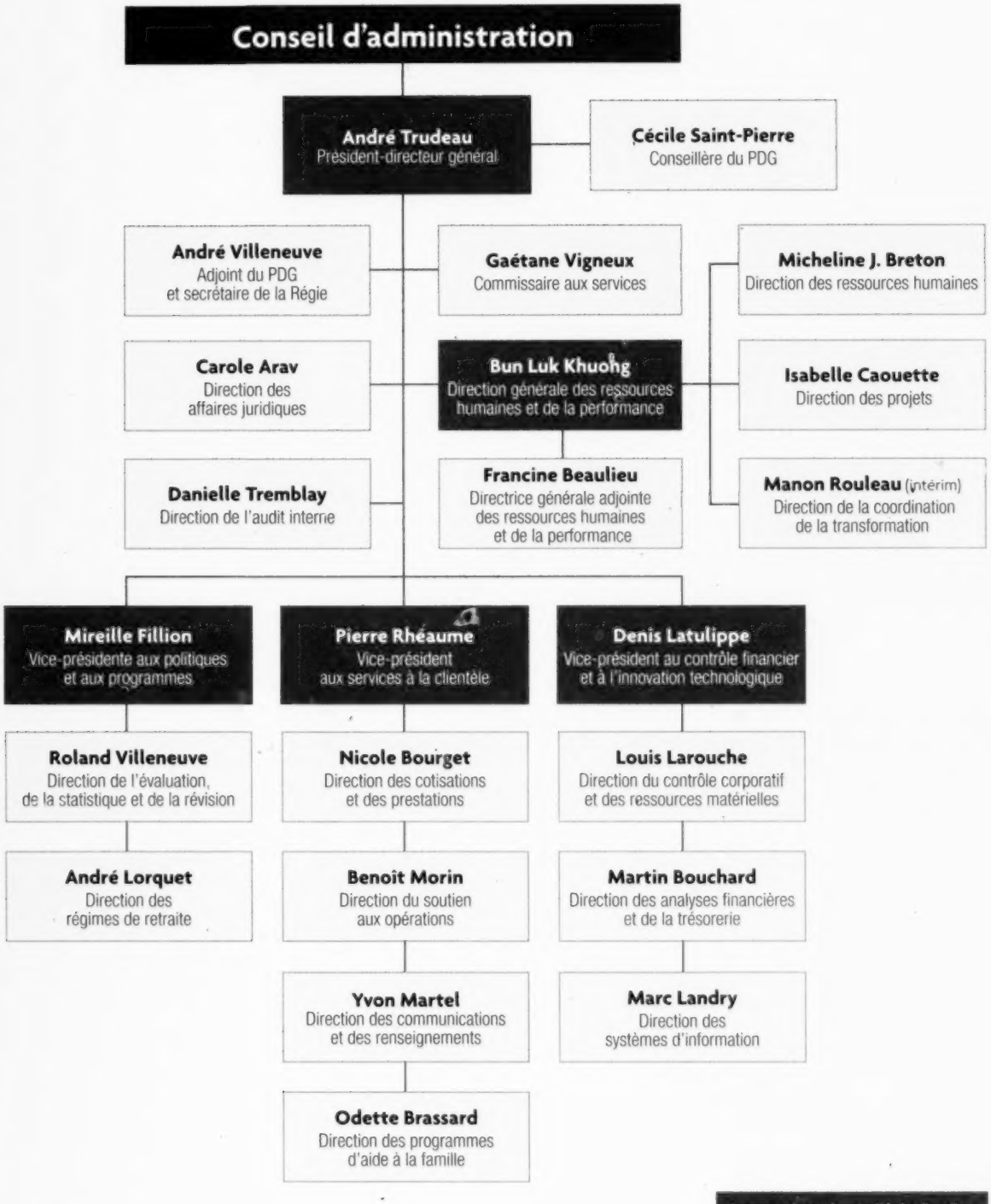
Les membres du comité de direction et le secrétaire de la Régie

André Trudeau	**Mireille Fillion**	**Pierre Rhéaume**	**Bun Luk Khuong**	**Denis Latulippe**	**André Villeneuve**
Président-directeur général	Vice-présidente aux politiques et aux programmes	Vice-président aux services à la clientèle	Directeur général des ressources humaines et de la performance	Vice-président au contrôle financier et à l'innovation technologique	Adjoint du président-directeur général et secrétaire de la Régie

8. Se référer à l'organigramme à la page 32.

La structure administrative

Au 31 mars 2008, l'effectif de la Régie était de 1 213 personnes. À l'exception du président-directeur général et des vice-présidents, les membres du personnel sont nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.



Les membres du comité de direction

Les collaborateurs, les fournisseurs et les partenaires de la Régie

Pour assurer sa mission, la Régie entretient des liens avec plusieurs ministères, organismes et institutions des secteurs privé et communautaire. Elle interagit avec deux collaborateurs majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime conformément à la politique de placement du fonds du Régime de rentes du Québec. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime et fournit des renseignements permettant d'établir le montant du paiement de Soutien aux enfants.

La Régie échange aussi avec certains fournisseurs les renseignements nécessaires à l'application des lois dont elle est responsable et à l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[9].

De plus, depuis quelques années, la Régie a conclu 19 ententes avec divers organismes et institutions des secteurs privé et communautaire qui sont en contact direct avec ses clientèles. Ces ententes ont été prises pour aider certaines clientèles à exercer leurs droits et à assumer leurs responsabilités, et les sensibiliser à l'importance de planifier financièrement leur retraite. À titre d'exemple, des ententes ont été signées avec le Fonds de solidarité de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), l'Institut québécois de planification financière, la Corporation des thanatologues du Québec et la Chambre des notaires du Québec.

Question Retraite : une participation active de la Régie avec ses partenaires

Finalement, la Régie continue de participer activement à Question Retraite, un partenariat d'affaires public-privé créé à son initiative en mars 2003 et dont elle assume la gestion administrative. Cet organisme regroupe 20 partenaires issus des milieux gouvernemental, financier, syndical, patronal et universitaire. Le groupement a pour mission d'encourager et de mettre en place des activités visant à sensibiliser les citoyens à l'importance de planifier financièrement leur retraite.

Saviez-vous que...

Question Retraite offre gratuitement aux groupes de travailleurs et aux groupes sociaux des séances d'information sur le système de sécurité financière à la retraite?

9. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 135.

Présentation des résultats

Cette section, qui se divise en six parties, constitue le cœur du présent rapport. Elle permet de constater les réalisations de la Régie et d'apprécier ses résultats à l'égard de ses engagements publics pour l'année financière 2007-2008.

Le lecteur y trouvera d'abord de l'information pertinente sur l'atteinte des objectifs du ***Plan stratégique 2006-2011*** et de ceux du ***Plan d'action 2007-2008***. Grâce à l'abrégé des résultats (page 36), le lecteur pourra facilement repérer chacun des objectifs et constater son état au terme de l'exercice 2007-2008. Il pourra ensuite mieux juger de la performance de la Régie en parcourant les résultats détaillés (page 38).

Il convient de rappeler qu'en 2007-2008 la Régie en était à la deuxième année de mise en œuvre de son plan stratégique. C'est pourquoi, en plus des mentions « Atteint » ou « Non atteint », l'expression « À venir » fait aussi partie des possibilités pour qualifier les résultats obtenus à l'égard d'objectifs stratégiques dont la portée va au-delà de l'année 2007-2008. Il est toutefois possible de mesurer l'état d'avancement de ces objectifs stratégiques qui comportent des cibles pluriannuelles. En effet, plusieurs objectifs du plan d'action annuel sont rattachés à des objectifs stratégiques. Ainsi, la mention « À venir » est complétée des termes « Progresse bien » ou « À surveiller » selon que l'objectif annuel est atteint ou non.

La deuxième partie porte sur l'atteinte des objectifs du ***Plan d'action à l'égard des personnes handicapées***.

Dans la troisième partie, la Régie rend compte des engagements de sa ***Déclaration de services aux citoyens***.

La quatrième partie fait le point sur **l'utilisation des services Internet par les citoyens**, tandis que la cinquième présente les résultats du **traitement des plaintes**.

Finalement, la dernière partie de cette section montre les efforts d'**analyse comparative** déployés par la Régie.

Le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2007-2008* **36**

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* **60**

La *Déclaration de services aux citoyens* **62**

L'utilisation des services Internet par les citoyens **70**

Le traitement des plaintes **71**

Les analyses comparatives **74**

Le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2007-2008*

L'abrégé des résultats 2007-2008

	Objectifs stratégiques 2006-2011	Atteint	Non atteint	À venir	Objectifs du *Plan d'action 2007-2008*	Atteint	Non atteint	Référence
1	D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.	✓			S. O. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.			38
2	D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	✓			Connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	✓		39
3	Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.			✓	Contribuer à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale en réalisant une projection des revenus de retraite et des impôts y afférents qui seront versés au gouvernement.	✓		40
4	D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.			✓	Porter à 59 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite.	✓		41
5	D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.			✓	Porter à 61 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.		✓	41
6	D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.			✓	Lié aux objectifs stratégiques 4, 5 et 6 : Élaborer un plan de déploiement de la stratégie d'intervention visant à améliorer les connaissances des citoyens et des PME sur l'autonomie financière à la retraite.	✓		43
7	D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite et présenter des recommandations au ministre.	✓			S. O. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.			45
8	D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.	✓			Élaborer un plan d'intervention 2008-2011 visant à augmenter le nombre d'employeurs parties à un RRS et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie.	✓		46
9	D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.			✓	Aucun objectif en 2007-2008.			47
10	D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et nos activités de soutien et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	✓			Analyser les processus du *Schéma de classification des processus* de la Régie non examinés en 2006-2007 et déterminer les modifications à apporter à la suite de leur analyse.	✓		48
					Élaborer le plan d'amélioration de la performance de l'organisation, qui fera état des résultats attendus pour chaque amélioration.	✓		49

	Objectifs stratégiques 2006-2011	Atteint	Non atteint	À venir	Objectifs du *Plan d'action 2007-2008*	Atteint	Non atteint	Référence
11	D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.			✓	Pour au moins 50 % des modifications proposées aux processus analysés en 2006-2007, avoir au moins terminé l'étape de conception[10] des projets qui y sont associés.	✓		50
12	Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.			✓	Limiter le budget des frais d'administration de la Régie pour l'exercice 2007-2008 au même montant que celui de l'exercice précédent, soit 138,6 M$.	✓		51
13	D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.	✓			S. O. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.			52
14	D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.	✓			Aucun objectif en 2007-2008.			53
15	D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.			✓	Aucun objectif en 2007-2008.			54
16	À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de la main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.			✓	Atteindre au moins 90 % des résultats visés en 2007-2008 au plan d'action de main-d'œuvre 2007-2009.	✓		55
17	D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.		✓		Implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques pour lesquels le risque de perte d'expertise est élevé.		✓	56
18	À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.		✓		Nous assurer que la ou les compétences jugées prioritaires sont maîtrisées par au moins 90 % des employés visés en 2007-2008.		✓	57
19	Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.			✓	Nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	✓		58
20	D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.			✓	Obtenir un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.	✓		59

10. Étape prévue au *Guide détaillé de gestion de projet* de la Régie des rentes du Québec.

Les résultats détaillés

Objectif 1

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir
☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Cet objectif a été atteint en 2006-2007 comme prévu. En effet, depuis mars 2007, la Régie dispose d'un portrait des PME aptes à implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés. Pour y parvenir, la Régie a mené un sondage en deux volets auprès des PME : d'abord auprès de celles qui n'offrent pas de régime de retraite à leurs employés, puis auprès de celles qui en offrent un. Ce sondage a permis de comparer leurs caractéristiques et leurs comportements respectifs et de déterminer les conditions susceptibles de favoriser la mise en place d'un régime de retraite dans les PME. Au total, le sondage a été mené dans 1 739 entreprises, municipalités, organismes municipaux et organismes à but non lucratif de moins de 300 employés.

La Régie intensifie ses interventions auprès des PME.

Sur la base des connaissances acquises, la Régie a intensifié ses interventions auprès des PME, notamment en créant les outils décrits à l'objectif 6 (page 43). Ces activités de communication devraient contribuer à l'atteinte de cet objectif du plan stratégique.

Saviez-vous que...

le travailleur qui commence à économiser à 25 ans pour sa retraite pourra, avec des cotisations moindres, se payer une rente plus élevée que celui qui commence à 40 ans?

Objectif **2**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011* et **objectif** du *Plan d'action 2007-2008*

D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.

Résultat

✓ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **À venir**

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

En 2007-2008, la Régie a mené une étude afin, d'une part, d'établir un profil théorique d'une personne autonome financièrement à la retraite et, d'autre part, de dresser le portrait des Québécois à cet égard.

Les principaux volets constituant cette étude ont été :

- la recherche documentaire;
- la tenue de groupes de discussion;
- un sondage auprès de l'ensemble de la population de 18 ans et plus;
- l'élaboration d'un modèle de calcul du revenu disponible.

La Régie définit une personne autonome financièrement à la retraite comme quelqu'un qui est « capable de maintenir son niveau de vie pendant toute la retraite ». Les Québécois adhèrent à cette définition, mais peu d'entre eux ont pris les moyens pour acquérir une telle autonomie.

La population semble maintenant bien sensibilisée à la nécessité d'épargner en vue de la retraite et de le faire le plus tôt possible.

La population semble maintenant bien sensibilisée à la nécessité d'épargner en vue de la retraite et de le faire le plus tôt possible. La majorité affirme pouvoir compter sur un régime privé de retraite ou un REER pour sa retraite. De plus, à peine le quart des non-retraités croit que ses revenus de retraite proviendront principalement des programmes publics. Toutefois, rares sont ceux qui inscrivent leurs habitudes d'épargne dans un plan concret. En conséquence, le tiers seulement des travailleurs de plus de 40 ans dit connaître approximativement le montant annuel de revenu de retraite auquel il aura droit.

Les gens s'attendent généralement à maintenir leur niveau de vie à la retraite, mais, dans les faits, ce ne sont pas tous les retraités qui y parviennent :

- Parmi les retraités actuels, 60 % affirment que leur niveau de vie est demeuré le même et 78 % d'entre eux s'attendaient à cette stabilité.
- Pour près d'un retraité sur quatre, le niveau de vie s'est détérioré à la retraite et la moitié de ces personnes n'avaient pas envisagé cette situation.
- Le manque de planification financière et la maladie sont les principaux facteurs expliquant cette détérioration, qui place souvent les retraités dans une situation financière difficile. En effet, la moitié de ceux qui ont été ainsi surpris par une baisse de leur niveau de vie se retrouvent à la retraite avec un revenu familial de moins de 20 000 $.

À partir des connaissances acquises grâce à cette étude et du modèle de calcul du revenu disponible qui a été élaboré, la Régie continuera à renseigner les Québécois sur l'épargne nécessaire pour maintenir leur niveau de vie à la retraite et les conséquences possibles d'une absence de planification.

Objectif 3

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir

☑ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Chaque année, d'ici à 2011, la Régie prévoit contribuer de diverses façons à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale, notamment par des études ou des échanges avec des organismes concernés par la sécurité sociale.

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

Contribuer à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale en réalisant une projection des revenus de retraite et des impôts y afférents qui seront versés au gouvernement.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

La Régie a produit en 2007-2008 une étude sur la projection à long terme des revenus des personnes âgées. Cette étude couvre les revenus de source publique (pension de la Sécurité de la vieillesse, Supplément de revenu garanti et Régime de rentes du Québec) et de source privée (régimes complémentaires de retraite et REER).

L'étude a permis notamment de suivre l'évolution jusqu'en 2035 de la participation des travailleurs québécois aux divers régimes de retraite et d'estimer les sommes qui seront versées par les différents programmes. Elle a permis également de suivre l'évolution de l'assiette fiscale liée aux revenus de retraite, qui servira dans l'avenir à financer les dépenses publiques.

L'étude démontre que le revenu imposable moyen des Québécois devrait augmenter à un rythme supérieur à l'inflation, de sorte qu'à taux d'imposition constant les impôts qui pourront être prélevés sur les futurs revenus de travail et de retraite pourraient permettre de financer en partie la hausse des dépenses publiques au cours des prochaines décennies.

La Régie : un acteur important pour l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale

Objectif 4

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir
☑ Progresse bien
☐ À surveiller

Objectif 5

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir
☐ Progresse bien
☑ À surveiller

Commentaires

Les 25-45 ans dans la mire de la Régie

La Régie a tenu une vaste campagne de promotion sur la planification financière de la retraite à l'automne 2007 ainsi qu'à l'hiver 2008. Sous le thème « Héros de ma retraite », la campagne s'adressait particulièrement aux 25-45 ans, pour qui la planification financière de la retraite n'est pas nécessairement un sujet d'intérêt. Pour mieux les joindre, la Régie a conçu un microsite, www.herosdemaretraite.com, qui :

- permettait aux internautes de développer, dans un environnement ludique, leur connaissance des sources de revenus à la retraite et des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite;
- leur présentait les outils de planification financière disponibles sur le site Web de la Régie.

Il y avait là un réel défi, celui d'amener les citoyens à s'intéresser aux éléments de base du Régime utiles à la planification financière de la retraite. C'est par la tenue d'un concours que la Régie a pu y arriver. En effet, sur www.herosdemaretraite.com, les éléments de base étaient expliqués aux internautes sous forme de jeux. Au terme de l'exercice, ils étaient invités à répondre correctement à sept questions portant sur ces éléments de base et à courir ainsi la chance de gagner l'un des trois REER offerts par la Régie, d'une valeur de 2 500 $ chacun.

Pour inciter les citoyens à visiter le microsite, la Régie a utilisé les moyens de communication suivants : les journaux, les sites Web d'information, la radio, les chaînes de télévision spécialisées ainsi que le bulletin électronique de la Régie.

La campagne publicitaire a permis d'attirer ainsi plus de 100 000 internautes sur le microsite et plus de 50 000 participants au concours. De tels résultats démontrent bien la pertinence de cette approche novatrice pour la Régie.

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

(Lié à l'objectif 4)
Porter à 59 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

(Lié à l'objectif 5)
Porter à 61 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint

Commentaires

Le pourcentage des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite et le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite ont de nouveau été mesurés cette année.

L'objectif 2007-2008 de 59 % pour les sources de revenus à la retraite a été atteint avec un taux de 62 %[11, 12]. Par le fait même, l'objectif du plan stratégique a été atteint. La Régie mènera toutefois des actions pour maintenir ce pourcentage jusqu'à la fin du plan stratégique, en 2011.

En ce qui concerne la connaissance des éléments de base du Régime utiles à la planification financière de la retraite, le taux obtenu de 59,2 %[13] est en deçà de l'objectif fixé de 61 % pour 2007-2008. L'atteinte d'un taux de 64 % n'est donc pas assurée pour l'objectif stratégique 5. Le défi pour la Régie est d'attirer l'attention des citoyens sur un sujet pour lequel ils ont peu d'intérêt. Les activités de promotion visant à faire connaître les sources de revenus ainsi que les éléments de base du Régime auprès des 25-45 ans se poursuivront en 2008-2009.

Saviez-vous que...

le montant de la rente de retraite versée par la Régie dépend de l'âge auquel vous commencez à la recevoir?

11. La marge d'erreur est de ± 3,6 % avec un niveau de confiance de 95 %.
12. Ce résultat était de 68,4 % en 2006-2007.
13. La marge d'erreur est de ± 2,1 % avec un niveau de confiance de 95 %.

Objectif 6

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓ **À venir**

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

La Régie est en terrain inconnu avec les PME pour ce qui est des stratégies et des moyens de communication à privilégier. Il fallait donc tout créer. Les actions réalisées en 2007-2008 ont consisté principalement à élaborer différents outils pour informer les dirigeants de PME sur les régimes de retraite les mieux adaptés à leurs besoins et les aider à choisir celui qui leur convient. Ces régimes sont :

- le REER collectif;
- le régime de participation différée aux bénéfices;
- le régime de retraite simplifié.

Les outils ainsi créés sont les suivants :

Des outils créés sur mesure pour les PME

- une nouvelle section sur le site Web de la Régie à l'intention des dirigeants de PME. On y trouve notamment un outil interactif qui, à partir d'un questionnaire très simple, aide les PME à choisir le régime qui répond le mieux à leurs besoins;
- un dépliant promotionnel transmis à tous les dirigeants de PME des régions de la Chaudière-Appalaches et de la Montérégie, les deux régions ciblées en premier;
- une conférence portant sur les trois types de régimes de retraite mentionnés ci-dessus, préparée en collaboration avec des experts du domaine. Avec le concours de la Chambre de commerce régionale, cette conférence a été présentée dans la région de la Chaudière-Appalaches. D'autres conférences sont prévues en 2008-2009;
- une trousse d'information sur le sujet, remise lors des conférences. Cette trousse peut également être commandée à partir du site Web de la Régie.

Afin d'évaluer l'effet de nos actions de communication, nous mesurerons de nouveau le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité au cours de l'année 2008-2009.

Saviez-vous que...

la Régie offre sur son site Web un outil permettant aux entreprises d'évaluer le type de régime de retraite qui serait le mieux adapté à leurs besoins?

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*	**Résultat**	
(Lié aux objectifs 4, 5 et 6) Élaborer un plan de déploiement de la stratégie d'intervention visant à améliorer les connaissances des citoyens et des PME sur l'autonomie financière à la retraite.	☑ Atteint	☐ Non atteint

Commentaires

La Régie a produit en 2007-2008 un plan de déploiement de sa *Stratégie d'intervention visant à améliorer les connaissances des citoyens et des PME sur l'autonomie financière à la retraite.*

Si la stratégie d'intervention permet de mieux définir les clientèles, d'orienter les messages de communication pour la durée du plan stratégique et de cibler les actions à entreprendre, le plan de déploiement permet quant à lui de s'assurer que les éléments composant la stratégie d'intervention seront pris en compte à un moment ou à un autre d'ici à 2011. Ce plan évoluera chaque année en fonction des résultats obtenus à la suite des activités qui auront été réalisées.

Saviez-vous que...

SimulRetraite, permet de connaître toutes les sources de revenus dont vous disposerez à la retraite, de déterminer combien vous devrez épargner pour votre retraite et de comparer plusieurs scénarios afin de prendre des décisions éclairées?

Objectif 7

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite (RCR) et présenter des recommandations au ministre.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Cet objectif a été atteint en 2006-2007. La Loi RCR exige que l'administration de tout régime de retraite soit confiée à un comité de retraite. Depuis la création de tels comités, en 1990, les membres sont assujettis à un régime de responsabilité fiduciaire étendu qui les engage personnellement et solidairement pour les décisions prises dans leur rôle d'administrateur du bien d'autrui.

Ensemble pour améliorer l'administration des régimes de retraite

Compte tenu de la portée de ce régime de responsabilité fiduciaire, la nécessité de mieux protéger les membres de comités de retraite s'imposait. Par ailleurs, il fallait s'assurer que les règles de gouvernance des comités de retraite incitent à une administration rigoureuse des régimes de retraite.

C'est ainsi qu'en septembre 2005 la Régie a mandaté un comité d'experts pour analyser ces questions et émettre des recommandations. Ces dernières ont d'ailleurs servi à la préparation de la *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite, notamment en matière de financement et d'administration* (2006, chapitre 42), adoptée le 13 décembre 2006, qui contenait un ensemble de dispositions sur la gouvernance des RCR.

Au lendemain de l'adoption du projet de loi, la Régie a joué un rôle proactif dans la communication des nouvelles mesures concernant l'administration des régimes de retraite. Une série de rencontres ont été organisées en 2007 à l'intention des membres de comités de retraite dans toutes les régions du Québec et avec des consultants et autres spécialistes du domaine de la retraite[14].

14. Pour plus de détails, voir les « Faits saillants 2007-2008 » à la page 13.

Objectif 8

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir
☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

En 2007-2008, l'augmentation cumulative est de 75 % (1 067 au 31 décembre 2006[15], comparativement à 611 au 31 décembre 2004). Certains employeurs qui détenaient un régime à cotisation déterminée ont quitté ce type de régime pour adhérer à un RRS. Leur nombre a été plus grand que prévu et représente 36 % de l'augmentation totale observée.

Quoique l'objectif ait été atteint cette année, il sera important de continuer à suivre cet indicateur pour s'assurer qu'il s'agit bien d'une hausse durable. Les efforts se poursuivront en ce sens et une nouvelle mesure sera effectuée en 2011.

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

Élaborer un plan d'intervention 2008-2011 visant à augmenter le nombre d'employeurs parties à un RRS et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Dans le cadre de son mandat de promotion des régimes de retraite, la Régie a élaboré, à l'aide de sondages et d'études disponibles, un plan d'intervention 2008-2011. Bien que le résultat de l'objectif stratégique ait été atteint, ce plan prévoit également des activités qui devraient faire augmenter encore le nombre d'employeurs parties à un RRS, à un régime de retraite par financement salarial ou à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie.

Des efforts soutenus pour accroître l'adhésion aux régimes de retraite

15. Il s'agit de la plus récente donnée disponible en 2007-2008, puisque les renseignements sur le nombre d'employeurs proviennent de la *Déclaration annuelle de renseignements*, qui est produite six mois après la date de fin d'exercice (31 décembre).

Objectif **9**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☑ **À venir**

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

La Régie n'avait pas prévu de résultats cette année pour cet objectif, préférant, avant de soumettre des propositions, attendre les résultats de l'*Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2006*, qui a été déposée à l'Assemblée nationale le 14 décembre 2007.

Les résultats de la dernière analyse actuarielle pourraient être déterminants.

Selon cette analyse actuarielle, le taux d'équilibre du Régime est de 10,54 %. Comme il s'agit de la deuxième analyse consécutive où le taux est supérieur de plus de 0,3 point au taux de cotisation prévu par la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, soit 9,9 %, des actions en vue de stabiliser le financement à long terme du Régime s'imposent.

La Régie travaille actuellement à la préparation d'un document de consultation publique qui proposera des mesures permettant au taux d'équilibre de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation. En effet, en vertu de la Loi et comme il a été annoncé par le ministre responsable de la Régie, une consultation publique portant sur la situation du Régime ainsi que sur des modifications qui pourraient y être apportées devrait se tenir à l'automne 2008.

Saviez-vous que...

le taux d'équilibre du Régime de rentes du Québec est maintenant établi à 10,54 %?

Objectif **10**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et nos activités de soutien et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir
☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Cet objectif stratégique a été atteint en 2007-2008 comme prévu. En effet, la Régie s'est engagée en 2006-2007 dans une importante démarche de transformation de ses façons de faire. Celle-ci vise à permettre à la Régie de continuer à répondre adéquatement aux besoins croissants de la clientèle dans un contexte de départs massifs à la retraite et ainsi de s'adapter à l'évolution sociodémographique et technologique des Québécois. Les processus de travail doivent être repensés pour permettre d'offrir les services de manière intégrée, proactive et efficiente. De nouveaux outils et de nouvelles approches doivent également être élaborés pour l'administration des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ces aspects ont donc été considérés dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation produit en 2007-2008, comme il est précisé à la page suivante.

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

Analyser les processus du *Schéma de classification des processus* de la Régie non examinés en 2006-2007 et déterminer les modifications à apporter à la suite de leur analyse.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Les 6 processus du schéma de classification non analysés en 2006-2007 l'ont été en 2007-2008. Les 17 processus ont donc été passés en revue. À la suite de cette analyse, 7 grandes modifications à apporter aux processus ont été proposées et décrites dans le document *Vision relative à l'enjeu 2 du Plan stratégique 2006-2011*.

	Modifications à apporter aux processus de la Régie
1	Révision de l'offre de services
2	Révision des processus d'affaires
3	Développement d'un sommaire de dossier citoyen en ligne
4	Réévaluation de la gestion de la relation client
5	Développement de l'expertise organisationnelle
6	Réutilisation des outils
7	Miser sur des services de soutien essentiels

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

Élaborer le plan d'amélioration de la performance de l'organisation, qui fera état des résultats attendus pour chaque amélioration.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Un plan d'amélioration de la performance a été élaboré.

Un plan d'amélioration de la performance a été élaboré pour appuyer la vision d'affaires de la Régie. Il est constitué des 7 grandes modifications présentées dans le document *Vision relative à l'enjeu 2 du Plan stratégique 2006-2011*. Ce plan fait également état des 17 principales améliorations (transformations) visées ainsi que du résultat attendu au terme de la réalisation de chacune de ces améliorations.

Objectif **11**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Au cours des prochaines années, la Régie prévoit intensifier la réalisation de projets afin d'améliorer sa performance et de maintenir la qualité de ses services et sa capacité à répondre aux attentes des citoyens. Ces projets contribueront à faire de la Régie une organisation innovatrice dans ses façons de faire et qui aura su tirer profit de ses investissements technologiques et des possibilités offertes par les orientations gouvernementales.

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

Pour au moins 50 % des modifications proposées aux processus analysés en 2006-2007, avoir au moins terminé l'étape de conception[16] des projets qui y sont associés.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

L'étape de conception a été complétée pour plusieurs projets associés à trois des cinq modifications (soit 60 %) liées aux processus analysés en 2006-2007.

Modifications	Principaux projets
Révision de l'offre de services	Offrir un nouveau mode de prestation de services qui permettra aux citoyens de réaliser de façon automatisée des transactions simples par téléphone.
Développement d'un sommaire de dossier citoyen en ligne	Mettre à la disposition des citoyens une porte d'entrée personnalisée à l'information et aux services pertinents à leur situation.
Miser sur des services de soutien essentiels	De concert avec le projet gouvernemental SAGIR, moderniser les systèmes administratifs utilisés pour gérer les ressources humaines de la Régie.

16. Étape prévue au *Guide détaillé de gestion de projet* de la Régie des rentes du Québec.

Objectif 12

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Chaque année d'ici à 2010-2011, le taux cumulé de croissance du cadre budgétaire des frais d'administration sera comparé à la croissance de l'inflation à partir de l'année de référence 2005-2006.

Pour l'année financière 2008-2009, le cadre budgétaire de la Régie est de 143,8 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 0,35 % par rapport à l'année de référence (2005-2006 : 143,3 millions de dollars). Cette augmentation est nettement inférieure à l'inflation cumulative de 6,6 % calculée selon l'Indice des prix à la consommation (IPC) du Canada.

L'amélioration continue de ses processus d'affaires et l'utilisation accrue des technologies de l'information pour le traitement des demandes a permis d'absorber la croissance notable[17] de la clientèle.

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

Limiter le budget des frais d'administration de la Régie pour l'exercice 2007-2008 au même montant que celui de l'exercice précédent, soit 138,6 M$.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Des dépenses bien contrôlées

Le budget des frais d'administration adopté par le conseil d'administration pour l'exercice 2007-2008 a été de 138,6 millions de dollars, respectant ainsi l'objectif fixé. Les sommes nécessaires à l'application des lois RRQ et RCR ainsi qu'à l'administration du CIRSE se sont élevées à 135,9 millions de dollars pour la dernière année financière[18].

17. L'évolution du nombre de bénéficiaires et de cotisants au fil des ans est illustrée par le graphique de la page 19.
18. Pour plus de détails, voir « Les frais d'administration » à la page 97.

Objectif **13**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.

Résultat

✓ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **À venir**

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Cet objectif a été atteint en 2006-2007 comme prévu. En effet, une stratégie de migration de la clientèle, incluant les progressions attendues pour les modes les plus efficients, a été établie en 2006-2007. Elle vise à ce que la clientèle utilise davantage les modes de prestation les plus efficients comme Internet, plutôt que le courrier ou le service en personne. Cependant, la Régie respecte les préférences des citoyens pour l'utilisation de certains modes de prestation de services plutôt que d'autres.

Une stratégie qui tient la route

Saviez-vous que...

la Régie a répondu à 1 082 641 appels téléphoniques en 2007-2008?

Objectif **14**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Une migration des plus réussies

Parmi les différents modes qu'un client peut utiliser pour interagir avec la Régie, les plus efficients sont les libres-services, puisqu'ils permettent d'automatiser, en tout ou en partie, le traitement de la demande. La stratégie de migration élaborée en 2006-2007 (page 52) vise l'augmentation, de 15 à 29 %, de l'utilisation des libres-services que la Régie offre par Internet et par téléphone pour 10 types de demandes fréquemment présentées par ses clients. Pour l'année 2007-2008, le taux d'utilisation des libres-services a été de 29,4 %, soit plus de 100 % des progressions prévues d'ici à 2011 dans la stratégie de migration. Voici les 10 types de demandes :

Types de demandes	
Régime de rentes du Québec	
1.	Relevé de participation
2.	Rente de retraite
3.	Prestation de décès
4.	Rente de conjoint survivant
5.	Duplicata de relevé d'impôt
6.	Retenue d'impôt
CIRSE	
7.	Paiement de Soutien aux enfants
8.	Changement de situation conjugale
9.	Changement de fréquence des versements
Commun au Régime de rentes du Québec et au CIRSE	
10.	Dépôt direct

La Régie continuera de faire le suivi périodique de l'utilisation des libres-services pour s'assurer que le niveau atteint est non seulement maintenu, mais amélioré. En effet, on constate que l'utilisation de la plupart des libres-services est toujours à la hausse. De plus, de nouveaux libres-services par téléphone seront bientôt offerts[19].

19. Pour plus de détails sur le sujet, voir les « Faits saillants 2007-2008 » à la page 13.

Objectif **15**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓ **À venir**

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Dans les années futures, les défis de la Régie à l'égard du personnel seront considérables. Elle devra maintenir la qualité de ses services dans un contexte de raréfaction de la main-d'œuvre, de réduction de l'effectif et de renouvellement de son personnel. Dans cette optique, l'évaluation, sur une période donnée, du nombre d'employés selon les compétences requises pour accomplir sa mission et respecter ses engagements de services s'avère nécessaire.

Une planification quinquennale de la main-d'œuvre a donc été élaborée en 2006-2007. Outre l'évaluation des besoins, elle prévoit le nombre de départs à la retraite ainsi que les corps d'emploi touchés.

Pour relever les défis en matière de main-d'œuvre

En 2007-2008, une mise à jour de cette planification a été effectuée. Par ailleurs, ce modèle a été amélioré pour présenter des résultats sous divers angles comme l'année financière, le corps d'emploi et le centre de responsabilité.

Objectif **16**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓ **À venir**

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Le plan bisannuel, qui découle du *Plan quinquennal de la main-d'œuvre 2007-2012*, doit présenter les actions à réaliser pour pourvoir les emplois ciblés en fonction de l'effectif disponible.

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

Atteindre au moins 90 % des résultats visés en 2007-2008 au plan d'action de main-d'œuvre 2007-2009.

Résultat

✓ **Atteint** ☐ **Non atteint**

Commentaires

Pour l'année 2007-2008, on prévoyait soumettre aux gestionnaires des candidatures pour au moins 90 % de leurs demandes de personnel en leur recommandant en 30 jours ouvrables ou moins des candidats aptes à occuper l'emploi à pourvoir, pour les corps d'emploi ciblés, ce qui fut réalisé avec un taux de 94 %[20]. Les corps d'emploi ciblés étaient :

- technicien en administration;
- agent de rentes;
- préposé aux renseignements;
- agent de secrétariat;
- agent de recherche et de planification socioéconomique;
- analyste de l'informatique et des procédés administratifs.

Mentionnons que le taux de 94 % inclut les demandes pour pourvoir aux emplois occasionnels. À partir de 2008-2009, l'indicateur sera calculé pour l'ensemble des corps d'emploi pour du personnel régulier et occasionnel.

20. Le résultat obtenu couvre la période du 1er avril 2007 au 29 février 2008.

Objectif **17**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Les départs massifs à la retraite et le renouvellement du personnel amènent la Régie à prendre les mesures nécessaires pour que les connaissances et l'expertise détenues par son personnel actuel soient accessibles aux autres employés. C'est dans ce contexte qu'une stratégie de gestion des connaissances sera d'abord élaborée et que les mécanismes correspondants seront ensuite implantés.

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

Implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques pour lesquels le risque d'expertise est élevé.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint

Commentaires

Ces objectifs n'ont pu être atteints en 2007-2008 comme prévu. La gestion des connaissances est un domaine en émergence. Les travaux qui y sont reliés requièrent plus de temps que celui estimé, car ils se situent dans un contexte de recherche et d'apprentissage continus.

L'élaboration de la stratégie se poursuivra donc en 2008-2009. Elle inclura un calendrier d'implantation des mécanismes de gestion des savoirs dans l'organisation. Le déploiement s'effectuera selon les priorités établies pour intégrer progressivement la gestion des connaissances à la Régie. La période d'implantation pourrait durer de trois à cinq ans.

Toutefois, des travaux ont été réalisés en vue d'ajuster les mécanismes d'évaluation de la vulnérabilité des expertises qui ont été expérimentés antérieurement au sein de deux secteurs de la Régie. En parallèle, des interventions en matière de transmission des connaissances ont été effectuées dans d'autres secteurs pour contrer l'effet des départs à la retraite. Les résultats de l'ensemble de ces expériences contribueront à l'élaboration de la stratégie et à la détermination des mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques à la Régie.

Une préparation adéquate de la relève implique la gestion des savoirs.

Objectif **18**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint ☐ À venir
☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

En 2006-2007, cinq compétences prioritaires à développer ont été déterminées[21]. Au cours de l'exercice 2007-2008, la Régie a révisé ses compétences prioritaires pour mieux refléter les orientations de la haute direction. Deux de ces compétences ont été retenues et une troisième a été ajoutée. Les trois compétences suivantes feront donc partie d'un plan de développement organisationnel 2008-2011 :

- savoir s'adapter;
- savoir transmettre l'information;
- orientation vers la clientèle.

La maîtrise des compétences : un gage de performance

Les deux premières compétences sont étroitement liées à la transformation des façons de faire et au développement d'une culture de partage du savoir, deux défis auxquels les employés de la Régie seront confrontés au cours des prochaines années. La troisième, qui découle directement de notre mission, met l'accent sur la qualité des services offerts à la clientèle.

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

Nous assurer que la ou les compétences jugées prioritaires sont maîtrisées par au moins 90 % des employés visés en 2007-2008.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint

Commentaires

En 2007-2008, c'est précisément la compétence « savoir s'adapter » qui a été déterminée comme compétence prioritaire à développer chez les employés visés, soit les chefs d'équipe. Ceux-ci ont été choisis pour intervenir comme agents de changement dans l'organisation en raison du contact privilégié qu'ils entretiennent au quotidien avec la majorité des employés de la Régie.

Les résultats de l'évaluation faite par les gestionnaires montrent que cette compétence est maîtrisée par 89 % des chefs d'équipe, ce qui se rapproche étroitement de la cible de 90 %. Des activités de développement se poursuivront néanmoins au cours de la prochaine année pour assurer la maîtrise de cette compétence.

21. Il s'agit de : savoir s'adapter, créativité et innovation, savoir transmettre l'information, savoir travailler en équipe et intégrité.

Objectif 19

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

Nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Depuis sept ans déjà, la Régie mesure annuellement la mobilisation du personnel au moyen du sondage RH+. Cette année, le taux de participation a atteint 80,4 %, ce qui constitue un taux très élevé pour ce type de sondages.

Soucieuse d'offrir au personnel un climat de travail stimulant, favorisant l'attraction et la rétention d'un personnel compétent, la Régie a choisi de miser sur la notion d'« employeur de choix ». En mars 2008, 90,8 %[22] des répondants, comparativement à 92,4 % en 2006-2007, ont mentionné qu'ils étaient tout à fait en accord ou plutôt en accord avec l'énoncé suivant : « Je recommanderais la Régie comme employeur de choix. »

90,8 % des employés qualifient la Régie d'« employeur de choix ».

Les résultats du sondage RH+ administré en mars 2007 nous ont permis de cerner les aspects de la mobilisation du personnel qui étaient à améliorer. Deux de ces aspects ont été considérés en priorité et les actions suivantes ont été réalisées :

- Un plan d'action a été élaboré pour améliorer la perception du personnel concernant des aspects touchant la haute direction.
- Quatre capsules d'information[23] ont été produites pour promouvoir les mesures prises par la Régie concernant le cheminement de carrière du personnel. Entre 366 et 1 141 employés ont consulté l'une ou l'autre de ces capsules d'information.

22. La marge d'erreur est de ± 0,84 % avec un niveau de confiance de 95 %.
23. Pour plus de détails sur le sujet, voir l'objectif 20 à la page 59.

Objectif **20**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir
✓ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Dans un contexte où l'un des meilleurs indicateurs de l'excellence d'une organisation est son habileté à attirer du personnel, à le motiver et à le retenir, il est important pour la Régie de savoir garder ses employés. Les efforts déployés en ce sens ont été fructueux, puisque, au cours des dernières années, le taux de rétention de la Régie a été égal ou supérieur à celui de l'ensemble de la fonction publique.

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*

Obtenir un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Des employés fidèles à leur organisation

En 2007-2008, le taux de rétention des employés réguliers de la Régie a été de 96,2 %, comparativement à 95,4 % pour l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement[24].

Encourager l'évolution des personnes au sein de l'organisation est la principale orientation qui guide la Régie en ce qui concerne le cheminement de carrière de ses employés. Cette année, la Régie a rappelé aux employés et aux gestionnaires tous les outils disponibles pour favoriser la carrière au sein de l'organisation. Une série de quatre capsules d'information ont été diffusées sur le site intranet. Elles avaient pour thèmes :

- la *Directive concernant la dotation des emplois réguliers*;
- le développement des compétences;
- le *Guide de réflexion sur le cheminement de carrière*;
- les différents outils utilisés pour être à l'écoute du personnel.

24. Pour plus de détails, voir « Le taux de rétention » à la page 89.

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*[25]

En 2007-2008, la Régie s'est fixé quatre objectifs dans son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Les résultats ci-dessous montrent que trois des quatre objectifs ont été atteints.

Objectifs au regard des services à la population

Objectif 1 du *Plan d'action 2007-2008*

Nous assurer que tous les préposés aux renseignements sont informés des possibilités d'accès des personnes handicapées aux services.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Tous les préposés aux renseignements ont été informés des possibilités d'accès des personnes handicapées aux bureaux de la Régie. De plus, l'information suivante a été ajoutée dans l'aide opérationnelle, un outil de référence pour les préposés aux renseignements :

- le niveau d'accessibilité de chacun des bureaux;
- la disponibilité de certains documents publics en gros caractères, en braille ou sur bande sonore, et la façon de se les procurer;
- le remboursement des frais d'interprètes pour les personnes sourdes ou muettes lors des entrevues.

La Régie se préoccupe des personnes qui présentent des incapacités.

Objectif 2 du *Plan d'action 2007-2008*

Respecter les règles d'accessibilité du niveau 2 de la WAI[26] en ce qui concerne le volet informationnel.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint

Commentaires

Des travaux ont été effectués au volet informationnel du site Web de la Régie pour qu'il respecte les règles de niveau 2 de la WAI. Ces travaux se termineront en 2008-2009.

25. Un tel plan répond à la disposition légale de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., chapitre E-20.1).

26. *Web Accessibility Initiative*, soit l'Initiative d'accessibilité Web. La WAI fut lancée en 1997 par le World Wide Web Consortium et regroupe plus de 500 membres. La principale mission de la WAI est de proposer des solutions techniques pour rendre le Web accessible aux personnes qui présentent des incapacités.

Objectif 3 du *Plan d'action 2007-2008*	**Résultat**
Respecter au moins 93 % des règles d'accessibilité du niveau 1 de la WAI[27] pour 6 services transactionnels non personnalisés de NetRégie.	☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Les 6 services transactionnels non personnalisés[28] visés respectent à 94 % les règles du niveau 1 de la WAI. De plus, 2 services transactionnels personnalisés ont été modifiés pour répondre à ces règles, soit la demande de relevé de participation personnalisé et le « Nous joindre » présent dans les transactions en ligne.

Objectif au regard des services à la population et au personnel

Objectif 4 du *Plan d'action 2007-2008*	**Résultat**
Connaître les obstacles rencontrés par la clientèle et le personnel handicapés qui nuisent à leur intégration sociale et professionnelle.	☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Afin de recueillir l'information sur les obstacles rencontrés par la clientèle et le personnel handicapés, plusieurs sources ont été consultées : des personnes handicapées, leurs proches ou leurs représentants, les plaintes reçues et le comité de santé et de sécurité au travail.

Très peu d'obstacles ont été relevés. Toutefois, notre collecte d'information auprès du personnel et de la clientèle de la rente d'invalidité nous a permis de déceler les obstacles suivants :

- l'accessibilité limitée des locaux;
- la complexité du formulaire de demande de rente d'invalidité;
- l'accessibilité limitée aux lettres administratives en gros caractères.

Des actions concrètes seront donc prises en 2008-2009 pour diminuer ces obstacles ou les éliminer.

27. *Web Accessibility Initiative*, soit l'Initiative d'accessibilité Web. Voir la note 26 pour plus de détails.
28. Il s'agit du changement d'adresse, du dépôt direct fait au Canada, de la demande de changement de fréquence des versements du Soutien aux enfants, de la demande de relevé de participation au Régime de rentes du Québec, de la demande de duplicata de relevés d'impôt et de la demande de retenue d'impôt.

La *Déclaration de services aux citoyens*

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie s'engage publiquement à offrir aux citoyens des services de qualité à des moments importants de leur vie. La déclaration 2007 comptait 32 engagements, certains qualitatifs, d'autres quantitatifs. Ces engagements avaient été établis à la suite des consultations (groupes de discussion et sondages) menées auprès de milliers de clients, qui avaient permis de faire ressortir les aspects du service qui leur semblaient les plus importants.

Une déclaration qui évolue

La première édition de la *Déclaration de services aux citoyens* date d'avril 2001[29]. Son contenu est révisé chaque année et mis à jour, s'il y a lieu. La Régie désire ainsi s'assurer que ses engagements envers les citoyens sont toujours pertinents et reflètent sa performance. Au fil des ans, la déclaration a été mise à jour à cinq reprises pour tenir compte de l'évolution de l'offre de services ainsi que des attentes de la clientèle. La dernière mise à jour a été publiée le 1er avril 2008.

La population peut consulter la déclaration sur le site Web de la Régie ou téléphoner pour l'obtenir. Une formation sur la déclaration est offerte à tous les employés qui travaillent auprès de la clientèle. De plus, le personnel est informé des mises à jour qui y sont faites lorsqu'elles ont une incidence sur son travail.

La Régie a mis en place plusieurs outils pour mesurer le respect de ses engagements et continuer à améliorer la qualité de ses services :

- Les sondages sur la satisfaction de la clientèle, effectués tant au téléphone que sur le Web, constituent des moyens privilégiés pour mesurer l'appréciation du client à l'égard de la qualité des services reçus de la Régie (page 63).
- Le programme d'assurance qualité permet notamment de recueillir les suggestions du personnel avec le système Eurêka et d'évaluer la conformité des traitements (page 67).
- Les indicateurs de délais de réponse mesurent les aspects quantitatifs des engagements (page 68).
- Le traitement des plaintes permet de faire des recommandations pour améliorer les services (page 71).
- Les analyses comparatives permettent d'évaluer et de confronter la performance de la Régie avec celle d'organismes semblables (page 74).

29. La *Déclaration de services aux citoyens* a remplacé la *Charte des services à la clientèle* publiée de 1996 à 2001.

L'appréciation des clients à l'égard des services reçus

La Régie a effectué en 2008 un grand sondage[30] sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus, comme elle le fait régulièrement depuis 1995. Ce sondage vise l'ensemble de ses clientèles, soit celle du Régime de rentes du Québec (RRQ), celle des régimes complémentaires de retraite (RCR) et celle du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Il mesure le degré de satisfaction en ce qui concerne les aspects du service[31] liés aux engagements contenus dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, et ce, en fonction des attentes des citoyens. Il permet donc de connaître les résultats de ces engagements en mettant en lumière la perception des clients. Cette évaluation, la sixième depuis 1995, permet aussi de suivre l'évolution de la satisfaction.

L'évolution de 2006 à 2008 est marquée par la stabilité des indices de satisfaction pour la majorité des aspects du service offert aux clientèles du RRQ et des RCR. Le CIRSE présente quant à lui une hausse des indices pour la plupart des aspects.

Les résultats sont présentés sous forme d'indices de satisfaction des clients quant à chaque aspect du service. Une cote de 0 à 100 est attribuée au niveau de satisfaction que les répondants déclarent pour chaque attente se rattachant à un aspect, et l'indice calculé est une moyenne pondérée des cotes de satisfaction de toutes les attentes. Il est à noter qu'il s'agit d'un indice de satisfaction et non pas d'un pourcentage.

Les graphiques des pages suivantes illustrent les variations des indices de satisfaction pour les neuf aspects du service et les trois clientèles de la Régie.

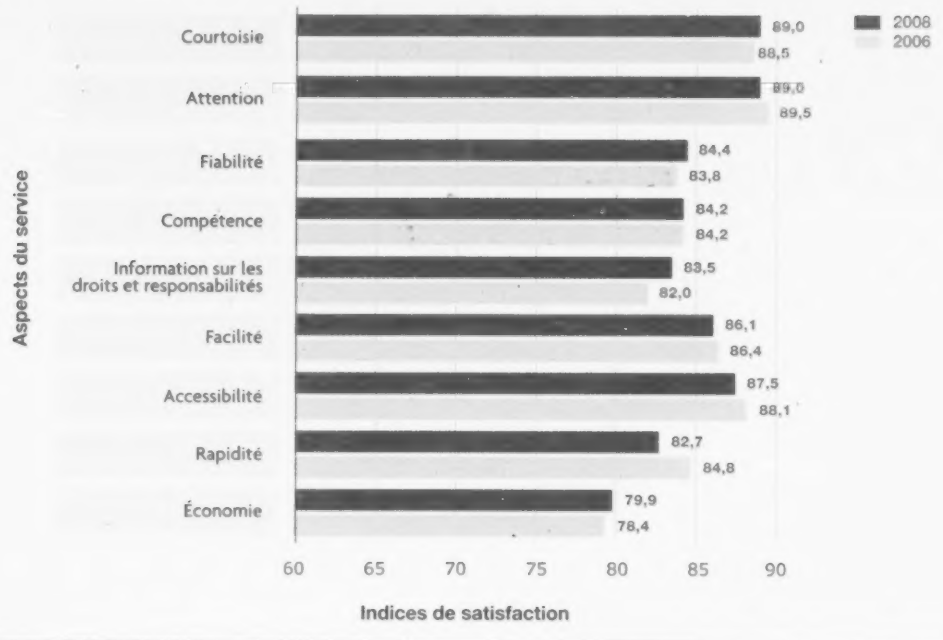
Saviez-vous que...

chaque année, la Régie réalise plusieurs sondages auprès de ses clients pour s'assurer du maintien de la qualité de ses services?

30. Le sondage s'est déroulé par téléphone du 5 février au 4 mars 2008. Les réponses ont été recueillies auprès de 2 774 clients ayant eu un contact avec la Régie dans les mois précédant le sondage. Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés comportent une erreur statistique qui est en général inférieure à ± 1,7 point pour les trois clientèles et ne dépasse jamais ± 2,7 points, quel que soit l'indice.

31. Les neuf aspects du service sont : la courtoisie, l'attention, la fiabilité, la compétence, l'information sur les droits et responsabilités, la facilité, l'accessibilité, la rapidité et l'économie. Il faut entendre par *économie* « administration et gestion des biens d'une organisation sans dépenses inutiles ».

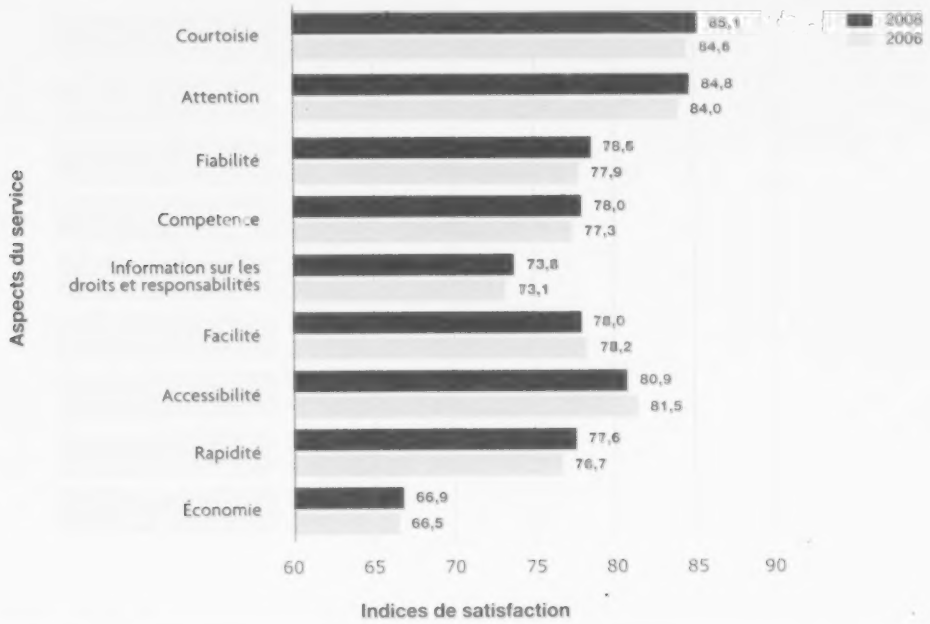
Indices de satisfaction de la clientèle du RRQ[32]



Parmi les trois clientèles, celle du RRQ présente les indices de satisfaction les plus élevés. En 2008, ces indices varient de 79,9 (économie) à 89,0 (courtoisie et attention). Entre 2006 et 2008, les indices sont demeurés plutôt stables.

32. Les données de 2006 diffèrent quelque peu de celles présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006*. Elles ont en effet été recalculées avec une nouvelle pondération pour permettre la comparaison avec les résultats de 2008.

Indices de satisfaction de la clientèle des RCR[33]



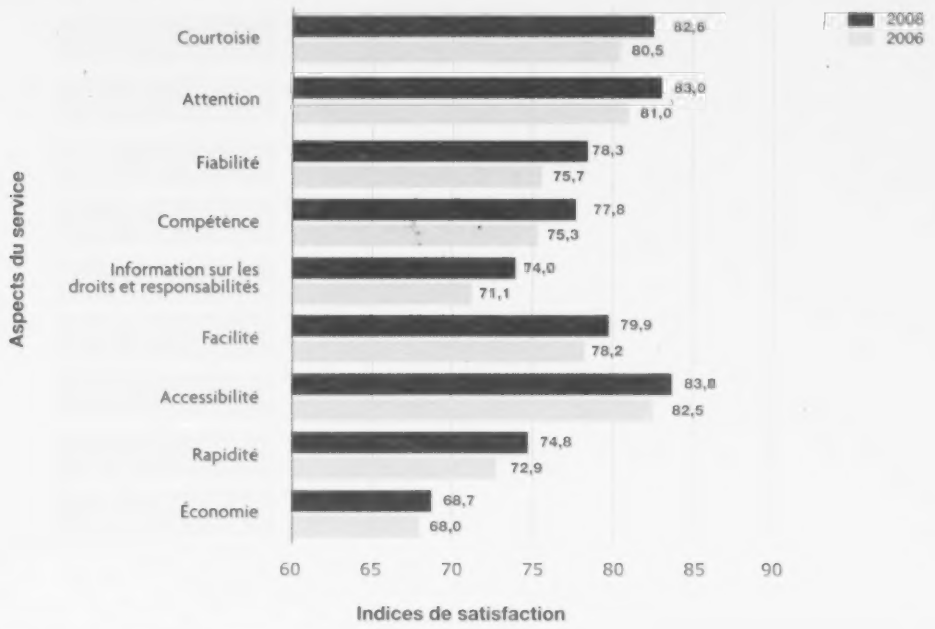
Pour la clientèle des RCR, 8 des 9 indices se situent entre 73,8 (information sur les droits et responsabilités) et 85,1 (courtoisie), l'économie présentant, comme lors des sondages précédents, un indice plus faible de 66,9. Les indices de tous les aspects sont demeurés relativement stables entre 2006 et 2008.

Saviez-vous que...

la Régie a répondu au cours de l'année à plus de 6 400 demandes d'information concernant les régimes complémentaires de retraite?

33. Les données de 2006 diffèrent quelque peu de celles présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006*. Elles ont en effet été recalculées avec une nouvelle pondération pour permettre la comparaison avec les résultats de 2008.

Indices de satisfaction de la clientèle du CIRSE[34]



Quant à la clientèle du CIRSE, les indices de satisfaction enregistrés varient de 68,7 (économie) à 83,8 (accessibilité). Cinq indices présentent une hausse significative par rapport à ceux de 2006 (courtoisie, attention, fiabilité, compétence et information sur les droits et responsabilités). Les autres indices sont demeurés stables. Cette clientèle présente les indices de satisfaction les moins élevés pour cinq des neuf aspects du service (courtoisie, attention, fiabilité, compétence et rapidité).

Le questionnaire comportait également une question sur la satisfaction générale pour l'ensemble des services reçus de la Régie. À cet égard, certains constats peuvent être dégagés :

- La satisfaction globale envers l'ensemble des services est très élevée : 95,2 % des clients du RRQ se disent assez ou très satisfaits de l'ensemble des services reçus; c'est aussi le cas de 94,2 % des clients des RCR et de 89,9 % des clients du CIRSE.
- Pour l'ensemble des trois clientèles, 92,4 % des répondants se disent satisfaits en 2008, alors que ce pourcentage atteignait respectivement 90,6 % et 91,5 % en 2004 et en 2006. La variation observée entre 2006 et 2008 est significative sur le plan statistique.

92,4 % de l'ensemble des clients sont satisfaits des services reçus.

34. Les données de 2006 diffèrent quelque peu de celles présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006*. Elles ont en effet été recalculées avec une nouvelle pondération pour permettre la comparaison avec les résultats de 2008.

La conformité des traitements

Un des engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* concerne le contrôle de la qualité des opérations et des décisions. Ce contrôle, appelé *conformité des traitements*, consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements administratifs à risque au regard des exigences législatives. Les traitements entièrement automatisés, pour lesquels il n'y a aucune intervention humaine, ne font pas l'objet de ce contrôle.

Le tableau suivant présente, pour les deux dernières années, les résultats atteints par rapport aux objectifs opérationnels que la Régie s'est donnés en cette matière. Ces résultats indiquent le taux de conformité des traitements, c'est-à-dire le pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière pour la clientèle.

Taux de conformité des traitements

Traitements	Objectifs	Résultats*	
		2007	2006
Attribution de la rente de retraite	Plus de 99,25 %	98,59 %**	98,24 %
Attribution des prestations de survivants	Plus de 99,25 %	99,66 %**	99,23 %
Attribution des rentes d'invalidité	Plus de 99,00 %	98,75 %**	98,21 %
Traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants	Plus de 99,00 %	99,37 %**	99,43 %

* Les résultats portent sur les travaux effectués de janvier à décembre.

** Avec un niveau de confiance de 95 %, les marges d'erreur sont de :

- ± 0,73 % pour l'attribution de la rente de retraite;
- ± 0,47 % pour l'attribution des prestations de survivants;
- ± 0,75 % pour l'attribution des rentes d'invalidité;
- ± 0,61 % pour le traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants.

Plusieurs actions ont été entreprises afin d'augmenter le taux de conformité des traitements. Parmi ces actions, soulignons la double vérification de certains dossiers après traitement et la tenue de rencontres individuelles avec les agents de rentes pour l'ensemble des traitements. De plus, les actions suivantes ont été réalisées spécifiquement pour le Régime de rentes du Québec :

- la simplification de certaines pratiques opérationnelles relatives à la détermination de la date de cessation de travail d'un cotisant invalide;
- l'optimisation de la procédure de vérification des périodes d'allocations familiales, qui, selon certains critères peuvent être prises en compte dans le calcul de la rente;
- l'amélioration de l'aide-mémoire pour déterminer les périodes d'allocations familiales.

Les résultats atteints dans les délais de réponse

Le tableau de la page suivante présente les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en ce qui a trait aux délais de réponse, soit les aspects quantitatifs des engagements. La Régie entend respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle, mais des situations exceptionnelles[35] empêchent d'atteindre le résultat recherché, c'est-à-dire 100 % de la clientèle; c'est pourquoi un résultat de 95 % est jugé satisfaisant. En 2007-2008, la Régie a ainsi respecté huit de ses neuf engagements quantitatifs.

Le respect des engagements envers la clientèle : une fierté

35. Ce sont des circonstances exceptionnelles et imprévues qui ont une incidence sur la productivité. À titre d'exemples : l'absence temporaire et simultanée d'un nombre significatif d'employés affectés au traitement, la difficulté de recrutement d'employés spécialisés dans des types de traitement donnés, des mouvements de personnel importants, la période de formation du nouveau personnel, la complexité de nouveaux traitements pris en charge par la Régie (CIRSE) et la hausse importante des demandes pendant une période donnée.

Résultats des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*

Types de services	Engagements	Résultats			
		Pourcentage des cas traités dans le délai maximal prévu			Délai habituel de réponse[2]
	Délai maximal de réponse[1]	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2007-2008
Services particuliers à la *Loi sur le régime de rentes du Québec*					
Délai pour répondre à une demande de :					
• Rente de retraite	60 jours	95 %	95 %	96 %	30 jours
• Rente de conjoint survivant Les conjoints de fait doivent fournir des renseignements attestant leur situation, ce qui peut entraîner un délai plus long.	90 jours	93 %[3]	95 %	95 %	54 jours
• Rente d'invalidité Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport rempli par le médecin. La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision.	150 jours	96 %	97 %	96 %	97 jours
Services particuliers au CIRSE					
Délai pour répondre à une demande de supplément pour enfant handicapé Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de supplément et le rapport rempli par un professionnel de la santé. La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision.	115 jours	99,8 %	99,7 %	99,7 %	34 jours
Plaintes ou commentaires adressés au Commissaire aux services					
Délai de rappel à la suite d'une demande téléphonique	2 jours ouvrables	97 %	98 %	94 %	S. O.
Délai de réponse à une demande soumise au Commissaire	30 jours	98 %	99 %	99 %	6 jours
Services communs					
Prise d'appels Attente avant de parler à l'un des représentants de la Régie Les clients sont informés du délai moyen d'attente s'il dépasse 20 secondes.	3 minutes	95 %	96 %	96 %	11 secondes[4]
La Régie s'engage à ce que la ligne téléphonique soit rarement occupée, soit pour moins de 5 % des appels durant l'année.	S. O.	1,1 %	2,1 %	1,5 %	S. O.
Courriel Délai de réponse	2 jours ouvrables	98 %	98 %	98 %	S. O.

Notes explicatives du tableau :

(1) Si, par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

(2) Trois fois sur quatre, le client a reçu une réponse dans un délai inférieur ou égal à celui présenté dans la déclaration.

(3) Ce résultat s'explique en grande partie par le nombre important de demandes reçues de janvier à avril 2007, qui a contribué à l'augmentation de six jours du délai moyen de traitement des demandes, comparativement à 2006-2007.

(4) Pour le Régime de rentes du Québec et le CIRSE seulement.

L'utilisation des services Internet par les citoyens

L'utilisation de la presque totalité des services Internet évalués ne cesse de croître. À titre d'exemple, celle du changement d'adresse effectué au moyen des services Internet de la Régie a connu une augmentation de 41 % entre 2006-2007 et 2007-2008, passant de 13 947 à 19 639 transactions. Le dépôt direct (adhésion ou modification) a enregistré une hausse identique de 41 % pour cette même période avec 35 051 transactions en 2006-2007, comparativement à 49 331 en 2007-2008. Néanmoins, comme le montrent les résultats présentés dans le tableau ci-dessous, le taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet par les citoyens[36] est moins élevé en 2007-2008 que l'année précédente.

Comparaison du taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet par les citoyens au cours des trois dernières années

	Entre 2006-2007 et 2007-2008	Entre 2005-2006 et 2006-2007	Entre 2004-2005 et 2005-2006
Taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet par les citoyens	24 %*	29 %**	20 %***

L'utilisation des services Internet de la Régie ne cesse de croître.

* Soit 121 596 transactions en 2006-2007 comparativement à 150 439 en 2007-2008.

** Soit 94 107 transactions en 2005-2006 comparativement à 121 596 en 2006-2007.

*** Soit 78 164 transactions en 2004-2005 comparativement à 94 107 en 2005-2006.

Note : Pour mieux rendre compte des résultats de nos investissements, le calcul du taux d'accroissement exclut maintenant les transactions de changement d'adresse générées par le Service québécois de changement d'adresse (SQCA). Les taux des années antérieures ont été corrigés en fonction de cette exclusion.

Les dix pages Web les plus consultées au cours de l'année 2007-2008

Rang	Nom de la page	Nombre de visites
1	Page d'accueil (français)	787 911
2	Les enfants - page d'accès	214 282
3	La retraite - page d'accès	142 973
4	Services en ligne - page d'accès	142 797
5	Nos formulaires - page d'accès	127 139
6	Relevé de participation - consultez votre relevé en ligne	125 608
7	Page d'accueil (anglais)	123 459
8	Dates de paiement - Soutien aux enfants	120 269
9	Nous joindre - page d'accès	115 107
10	Demande de rente de retraite - service en ligne	91 590

36. Cet indicateur concerne les services transactionnels utilisés par les internautes. Ces services sont : le changement d'adresse (excluant le Service québécois de changement d'adresse), le dépôt direct, le relevé de participation, la demande de rente de retraite, la demande de duplicata de relevés d'impôt et la demande de retenue d'impôt. Ils ont été choisis parce qu'ils ont tous un historique d'utilisation depuis l'exercice 2004-2005 ainsi qu'une influence sur la performance opérationnelle de la Régie.

Le traitement des plaintes

La Régie souligne les 15 ans du Commissaire aux services.

Conformément à la *Politique de gestion des plaintes*[37], le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes des citoyens. La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou d'une objection à un élément d'un programme ou d'une mesure administrés par la Régie. Le Commissaire répond aux citoyens insatisfaits et tente d'apporter une réponse claire et adaptée à chaque situation. Il dispose d'un pouvoir de recommandation pour améliorer les services et les programmes offerts.

Cette année, le Commissaire a traité 2 565 plaintes et commentaires. Le nombre de plaintes a augmenté en 2007-2008 par rapport à l'année dernière, mais demeure moins élevé qu'en 2005-2006. La hausse concerne plus spécifiquement le CIRSE. Le nombre de plaintes relatives au RRQ et aux RCR est demeuré relativement stable d'une année à l'autre.

Répartition comparative des plaintes et des commentaires adressés au Commissaire

	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Plaintes (A)	**1 992**	**1 515**	**2 007**
▪ Régime de rentes du Québec (RRQ)	947	878	884
▪ Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)	1 021	619	1 105
▪ Régimes complémentaires de retraite (RCR)	24	18	18
Plaintes fondées (B)	**156**	**130**	**116**
▪ Taux de plaintes fondées **(B/A)**	8 %	9 %	6 %
Commentaires (C)[38]	**573**	**555**	**671**
Total (A) + (C)	**2 565**	**2 070**	**2 678**

Depuis janvier 2007, la Régie gère de façon autonome l'admissibilité au CIRSE[39] et de nouvelles façons de faire ont été mises en place. Ces nouvelles responsabilités engendrent un risque plus élevé de plaintes.

37. Auparavant appelée la *Politique d'intervention en matière d'insatisfaction de la clientèle*, cette politique a été mise à jour en 2008 et le titre a été simplifié.
38. Les commentaires regroupent les demandes d'information, les remarques favorables ainsi que les suggestions des citoyens.
39. Auparavant, les renseignements nécessaires à cette gestion provenaient de l'Agence du revenu du Canada.

Les motifs d'insatisfaction

Toutes clientèles confondues, les plaintes portent autant sur le service offert (51 %) par la Régie que sur les dispositions des lois appliquées (49 %).

Les sujets qui ont suscité le plus d'insatisfaction sont, en ce qui concerne :

- la *Loi sur le régime de rentes du Québec* :
  - les critères d'admissibilité aux prestations,
  - les délais de traitement;
- le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants prévu par la *Loi sur les impôts* :
  - les délais de traitement,
  - les critères d'admissibilité,
  - le recouvrement de sommes versées en trop;
- la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* :
  - les règles d'immobilisation pour le retrait de sommes provenant d'un fonds de revenu viager.

Les plaintes fondées

Une plainte est fondée si elle répond à au moins un des critères suivants :

- il y a eu erreur;
- le citoyen a subi un préjudice;
- il y a eu manquement au regard de la prestation de services, notamment aux engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Parmi les 1 992 plaintes traitées cette année, 156 ont été considérées comme fondées, ce qui représente un taux de plaintes fondées de 8 %. Au cours des trois dernières années, ce taux est demeuré inférieur à 10 %.

Les principaux motifs de plaintes fondées ont trait à des erreurs d'analyse, des délais de traitement jugés trop longs, des lettres imprécises ou de l'information incomplète.

Saviez-vous que...

si la réponse ou le service obtenus ne vous ont pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen, un organisme indépendant de la Régie?

Les recommandations du Commissaire

Le Commissaire : à l'écoute du citoyen

Le traitement des plaintes a amené cette année le Commissaire aux services à formuler 270 recommandations à l'organisation, dont 112 (41 %) avaient pour objet de favoriser le règlement de cas particuliers et 158 (59 %), d'adapter les programmes et les services ou d'y apporter des améliorations.

Recommandations formulées par le Commissaire aux services

	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Cas particuliers	112	72	103
Adaptations et améliorations	158	137	128
Total	**270**	**209**	**231**

La majorité des recommandations visant des cas particuliers avaient pour objet de faire accélérer le traitement d'un changement de situation familiale afin que le versement de Soutien aux enfants soit réajusté.

Les principales recommandations d'améliorations consistaient à demander qu'un rappel soit effectué auprès du personnel au sujet de certaines dispositions législatives ou de certaines pratiques en vigueur. D'autres recommandations visaient à faire modifier certaines procédures de travail pour alléger les façons de faire.

Les analyses comparatives

En 2003 et en 2006, la Régie a participé à une analyse comparative touchant l'ensemble des activités liées à l'administration du Régime de rentes du Québec. Cette étude a été réalisée par une firme indépendante de Toronto, CEM Benchmarking inc. (CEM). Elle a permis de voir comment le service offert par la Régie, notamment en matière de disponibilité et de qualité, se comparait avec celui de plus d'une cinquantaine de régimes de rentes dans le monde, et ce, dans les champs d'activité clés liés à l'administration d'un régime de rentes.

Se comparer pour se surpasser

À la suite de cette étude, une cote globale de service a été attribuée à la Régie. Cette cote est une moyenne obtenue par l'évaluation d'activités précises dont le versement des prestations, le traitement des demandes de rentes et de renseignements, et les communications de masse aux cotisants et aux bénéficiaires.

La cote globale de service obtenue par la Régie a été de 79 en 2006, ce qui la plaçait au 20e rang par rapport à l'ensemble des 56 participants. Il s'agit là pour la Régie d'une progression de sa performance, si on compare ses résultats avec ceux de 2003 (cote de 71). On lui accordait alors le 23e rang parmi les 52 participants. Les résultats enregistrés en 2006 confirment que la Régie offre un service de qualité supérieure auquel les citoyens sont en droit de s'attendre.

Les efforts consentis au cours des dernières années pour enrichir le site Web et l'ajout de nombreux services en ligne ne sont certes pas étrangers à ces bons résultats. En effet, la Régie s'est vue récompensée de ses efforts en obtenant une évaluation de 93 en 2006 relativement à son site Web, comparativement à 43 en 2003.

Ces bons résultats sont corroborés par les constats dégagés d'une autre étude portant sur les services en ligne. En effet, la Régie a participé, en complément de l'étude réalisée en 2006 par la firme CEM, à un exercice supplémentaire de recherche de « bonnes pratiques » sur les services en ligne. Cette étude, menée auprès de 43 participants, s'est déroulée à l'automne 2007. La méthodologie utilisée a permis d'analyser différents aspects en fonction de critères d'évaluation préétablis, sans toutefois donner la possibilité de faire des comparaisons avec les résultats des autres participants. Des constats favorables à notre égard ont cependant été établis par les juges, à savoir :

- La conception du site est très professionnelle.
- L'information proposée est excellente. Elle vise à informer la population québécoise sur la retraite et à l'inciter à s'y préparer.
- Les transactions en ligne sont utiles et présentées d'une manière très conviviale.
- Les menus d'aide et les démonstrations, d'excellente qualité, favorisent la compréhension et l'utilisation.

Groupe de travail sur l'étalonnage

Dans une perspective d'amélioration des services aux citoyens, la Régie participe également avec les grands organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)[40] à un groupe de travail sur l'étalonnage, dont le mandat est notamment de proposer des indicateurs sur la prestation de services dans le but d'effectuer un étalonnage. L'exercice permettra à ces organismes, dans la mesure du possible, de comparer leurs résultats avec ceux d'autres administrations ou d'autres organismes.

40. Participent à ce centre d'expertise : la Société de l'assurance automobile du Québec, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, Services Québec et la Régie des rentes du Québec.

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale

Cette section comporte des renseignements visant à satisfaire aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur en matière de reddition de comptes.

La protection des renseignements personnels 77

Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs 78

Le programme d'accès à l'égalité 79

La politique linguistique 83

Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 83

La simplification administrative 83

Le développement durable 84

La protection des renseignements personnels

Pour assurer la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers de sa clientèle, la Régie s'est dotée d'une série de règles et de mesures dont l'application est régulièrement vérifiée par la Direction de l'audit interne. Des équipes spécialisées en protection des renseignements personnels et en sécurité informatique assurent le soutien sur une base continue.

En 2008-2009, la Régie entend poursuivre auprès de son personnel ses efforts de sensibilisation aux enjeux et aux obligations liés à la protection des renseignements personnels.

La loi, une réforme

En juin 2006, le gouvernement a adopté la *Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives* (2006, chapitre 22). Cette loi a été complétée en avril 2008 par le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*.

La sensibilisation et la formation du personnel

Pour assurer la protection de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la compétence et le comportement responsable de son personnel. Dans cette optique, la formation et la sensibilisation du personnel constituent les moyens privilégiés. Le respect de la confidentialité fait aussi partie du programme de formation continue du personnel en contact direct avec la clientèle; des séances de travail se tiennent régulièrement à ce sujet.

L'évaluation de la protection des renseignements personnels

es renseignements personnels bien protégés

La Régie a demandé à la Direction de l'audit interne de réaliser un mandat portant sur le respect du *Protocole d'entente concernant la communication de renseignements relatifs à la prestation fiscale canadienne pour enfants* entre l'Agence du revenu du Canada (ARC), la Régie des rentes du Québec et le ministre responsable des Affaires intergouvernementales canadiennes, des Affaires autochtones, de la Francophonie canadienne, de la Réforme des institutions démocratiques et de l'Accès à l'information. La Direction de l'audit interne est d'avis que, de façon générale, la Régie protège les renseignements personnels qu'elle reçoit de l'ARC en conformité avec le protocole d'entente signé.

Saviez-vous que...

vous ne pourrez pas obtenir une réponse par courriel si elle renferme des renseignements personnels?

La prestation électronique de services aux citoyens

La prestation électronique de services comporte un défi pour la protection des renseignements personnels. Il s'agit en effet de trouver un équilibre satisfaisant entre l'accès aux services de l'État d'une manière simple et conviviale et une juste protection de la vie privée des citoyens, un élément clé de la confiance nécessaire à l'adhésion aux services électroniques. Une attention particulière a d'ailleurs été portée au processus d'authentification des clients, qui permet de vérifier l'identité de l'internaute pour qu'il puisse accéder à distance, de façon confidentielle, à de l'information à son sujet.

Les demandes d'accès à des renseignements personnels ou à des documents administratifs

Conformément à la Loi, les citoyens peuvent demander d'avoir accès à leur dossier ou à des documents administratifs de la Régie. En 2007-2008, le responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a rendu 152 décisions concernant des demandes de renseignements personnels. Une décision a été portée en révision devant la Commission d'accès à l'information par le demandeur.

La communication de renseignements personnels entre organismes

Pour permettre l'application d'une loi au Québec, des renseignements personnels peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée; la Régie est partie à plusieurs ententes de ce genre[41].

Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie s'est dotée d'un code d'éthique et de déontologie applicable aux administrateurs[42]. Il a été adopté en juin 1999 et a été mis à jour en 2002 et en 2005. Au cours de l'exercice, la Régie n'a reçu aucune plainte et n'a eu aucun cas à traiter à l'égard de ses administrateurs.

Disponible sur www.rrq.gouv.qc.ca

Saviez-vous que...

notre site Web a reçu la visite de 1 750 000 internautes en 2007-2008, soit une moyenne de 4 800 visiteurs par jour?

41. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 135.
42. Ce code est présenté à l'annexe 3, page 139.

Le programme d'accès à l'égalité

La Régie souscrit au programme d'accès à l'égalité.

La Régie souscrit au programme d'accès à l'égalité à l'intention des membres de groupes cibles ainsi que des femmes. Elle désire s'assurer d'une représentation adéquate des diverses composantes de la société québécoise au sein de son effectif.

Les tableaux suivants présentent les données sur l'embauche et la représentativité de ces divers groupes.

Données globales

Personnel embauché en 2007-2008

	Réguliers*	Occasionnels**	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de personnes embauchées	16	82	57	21	**176**

* Ces données n'incluent que les recrutements.

** Ces données excluent les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Nombre d'employés en place au 31 mars 2008

Réguliers	Occasionnels	Total
1 047	166	**1 213**

Représentativité des groupes cibles

L'objectif gouvernemental consiste à ce que 25 % des travailleurs embauchés dans une année comme réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires fassent partie des groupes cibles que sont les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Le but est de hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles

Statuts d'emploi	Embauche totale 2007-2008	Nombre de membres des groupes cibles embauchés en 2007-2008					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi*
Réguliers	16	4	0	0	0	4	25,0 %
Occasionnels	82	6	2	0	2	10	12,2 %
Étudiants	57	9	3	1	0	13	22,8 %
Stagiaires	21	2	0	0	0	2	9,5 %
Total	**176**	**21**	**5**	**1**	**2**	**29**	**16,5 %**
Taux d'embauche par groupe cible**		**12,0 %**	**2,8 %**	**0,6 %**	**1,1 %**	**16,5 %**	

* Rapport entre le nombre de personnes issues des groupes cibles qui ont été embauchées dans un statut d'emploi donné et l'embauche totale dans ce statut en 2007-2008.

** Rapport entre le nombre total de personnes issues d'un groupe cible qui ont été embauchées et l'embauche totale en 2007-2008.

Le taux d'embauche des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées est inférieur à l'objectif gouvernemental de 25 %. On constate aussi une diminution de ce taux de 22,6 % en 2006-2007 à 16,5 % en 2007-2008. Ce résultat sous la barre de l'objectif gouvernemental s'explique principalement par le fait que la majorité des emplois à combler se trouvait dans la région de Québec, où le bassin de la population possédant les caractéristiques recherchées est limité. Par ailleurs, les listes de recrutement auxquelles la Régie a recours pour combler ses besoins ont été consultées à quelques reprises. Ainsi, les personnes appartenant aux groupes cibles visés ont été sollicitées et ont peut-être moins de disponibilité pour les emplois occasionnels offerts.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Années	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2007-2008	25,0 %	12,2 %	22,8 %	9,5 %
2006-2007	25,0 %	23,1 %	21,2 %	20,0 %
2005-2006	14,7 %	10,4 %	28,8 %	7,7 %

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année[43]

Groupes cibles	2008		2007		2006	
	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	49	4,7 %	49	4,5 %	42	3,9 %
Anglophones	10	1,0 %	10	0,9 %	8	0,7 %
Autochtones	5	0,5 %	5	0,5 %	4	0,4 %
Personnes handicapées	11	1,0 %	11	1,0 %	10	0,9 %
Total	**75**	**7,2 %**	**75**	**6,9 %**	**64**	**5,9 %**

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2008

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Total	
	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**
Communautés culturelles	2	3,8	9	2,3	6	2,9	32	8,1	0	0	**49**	**4,7**
Anglophones	0	0	3	0,8	0	0	7	1,8	0	0	**10**	**1,0**
Autochtones	0	0	2	0,5	1	0,5	2	0,5	0	0	**5**	**0,5**
Personnes handicapées	0	0	1	0,3	2	0,9	8	2,0	0	0	**11**	**1,0**
Total	**2**	**3,8**	**15**	**3,9**	**9**	**4,3**	**49**	**12,4**	**0**	**0**	**75**	**7,2**

* Y compris les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

** Se référer au tableau « Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 mars 2008 » à la page 82 pour obtenir les données relatives au nombre total d'employés réguliers pour chaque catégorie d'emploi.

43. L'objectif gouvernemental consiste à ce que les personnes handicapées et les membres des communautés culturelles constituent respectivement 2 % et 9 % de l'effectif régulier.

Représentativité des femmes

Taux d'embauche des femmes en 2007-2008

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	13	67	38	12	**130**
Taux d'embauche*	**81,3 %**	**81,7 %**	**66,7 %**	**57,1 %**	**73,9 %**

* Se référer au tableau « Personnel embauché en 2007-2008 » à la page 79.

Au 31 mars 2008, les femmes représentaient 64,3 % de l'ensemble du personnel de la Régie. Comme le montre le tableau suivant, ce taux diffère d'une catégorie d'emploi à l'autre.

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 mars 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	53	385	210	396	3	**1 047**
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	25	206	131	311	0	**673**
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	**47,2 %**	**53,5 %**	**62,4 %**	**78,5 %**	**0 %**	**64,3 %**

* Y compris les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

La représentation des membres des groupes cibles est toujours prise en considération dans les bassins de candidatures transmis aux gestionnaires pour une embauche éventuelle, que ce soit pour le personnel régulier, occasionnel, stagiaire ou étudiant. De plus, la Direction des ressources humaines a effectué la promotion auprès des gestionnaires de la Régie du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

La politique linguistique[44]

Le gouvernement du Québec a démontré l'importance qu'il accorde à la langue française en adoptant, en novembre 1996, la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Dès 1997, la Régie s'est dotée d'une politique linguistique pour uniformiser les communications écrites et orales et renforcer la priorité accordée à une langue simple et correcte. Cette politique a valeur de directive interne et tous les membres du personnel doivent s'y conformer.

En 2007-2008, la Régie a fait préparer un guide de rédaction visant la simplification des lettres modèles et des avis liés au Régime de rentes du Québec et au crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Une formation à l'aide de ce guide a d'ailleurs été offerte à un groupe de rédacteurs.

Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

La Régie suit les recommandations du Vérificateur général du Québec par l'entremise de sa Direction de l'audit interne, qui s'assure de leur mise en pratique auprès des gestionnaires. Par la suite, l'auditeur interne soumet le suivi des recommandations aux membres du comité de vérification et de performance, un des cinq comités du conseil d'administration.

En ce qui a trait à la Régie, aucune recommandation n'a été publiée dans les rapports du Vérificateur général du Québec au cours des trois dernières années.

La simplification administrative[45]

La simplification administrative est une préoccupation bien ancrée à la Régie. En 2007-2008, la Régie a continué de simplifier les règles et les procédures qui régissent sa prestation de services. Elle a accompli plusieurs réalisations à ce titre, dont :

- une tournée provinciale de sensibilisation à l'importance de la formation des membres de comités de retraite aux nouvelles exigences législatives[46];
- la mise en ligne sur le site Web de questionnaires destinés aux actuaires et portant sur l'évaluation des droits dans les régimes complémentaires de retraite;
- la diminution et la simplification des démarches à effectuer par le citoyen lors d'un changement de situation conjugale ou d'une demande de paiement de Soutien aux enfants;
- la mise en place de la reconnaissance vocale pour la demande de changement de fréquence des versements du Soutien aux enfants;
- la production d'un guide pratique de simplification des lettres administratives, utilisé ensuite pour former un groupe de rédacteurs;
- la rationalisation des communications écrites avec le citoyen lors d'une demande de révision.

44. L'article 29 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit que les ministères et organismes doivent faire état de l'application de leur politique linguistique dans leur rapport annuel.

45. Cette section intègre les réalisations de la Régie en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises.

46. Pour plus de détails sur le sujet, voir les « Faits saillants 2007-2008 » à la page 13.

Le développement durable

La Régie se préoccupe du développement durable, tant sur le plan environnemental que sur le plan sociétal. Chaque action doit répondre aux besoins actuels tout en permettant aux générations futures de répondre aux leurs. La Régie s'est engagée concrètement à contribuer à l'effort collectif dans son *Plan d'action 2007-2008*. C'est d'ailleurs le comité de gouvernance et d'éthique[47] qui veille au respect de ses engagements à ce chapitre.

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*	**Résultat**
Dans le but de promouvoir le développement durable, réaliser au moins dix actions à caractère environnemental.	✓ Atteint ☐ Non atteint

Au chapitre du développement durable, en plus de maintenir les actions déjà mises en place depuis quelques années, comme le recyclage du papier, la Régie s'est engagée à réaliser 10 nouvelles actions à caractère environnemental. Les résultats obtenus sont plus que satisfaisants, puisque 14 nouvelles actions dignes de mention ont été réalisées au cours de 2007-2008.

Parmi celles-ci, notons :

- le lancement officiel de la campagne de promotion du développement durable à la Régie, notamment par la création d'un site intranet dédié exclusivement au sujet. Ce site permet d'informer le personnel en plus de le faire participer activement en sollicitant des suggestions pour la mise en œuvre de nouvelles actions;
- la réduction de 96 % des achats d'annuaires téléphoniques et l'encouragement à utiliser ceux qui sont disponibles sur Internet;
- l'installation de nouveaux équipements de téléconférence pour les bureaux de Québec, Montréal et Trois-Rivières, ce qui diminue de façon appréciable les déplacements d'employés entre ces villes pour assister à des réunions;
- le remplacement pour cause de désuétude de 700 écrans cathodiques d'ordinateurs par des écrans plats ACL consommant moins d'énergie. Le tout s'est effectué de manière à respecter les normes environnementales en vigueur;
- une meilleure gestion des stocks et des envois massifs de publications imprimées dans une optique de consommation responsable du papier.

Avec ces réalisations à son actif, la Régie se joint aux promoteurs du développement durable, pour le bien-être des générations futures.

La Régie se joint aux promoteurs du développement durable.

Saviez-vous que...

93 % des bénéficiaires du Régime de rentes du Québec ont adhéré au dépôt direct?

47. Un des cinq comités du conseil d'administration énumérés à la page 24.

Objectif du *Plan d'action 2007-2008*	**Résultat**
Contribuer directement à au moins deux activités organisées par des organismes de bienfaisance.	✓ Atteint ☐ Non atteint

Au cours de la dernière année, la Régie a maintenu et même accentué ses engagements liés au volet sociétal du développement durable. L'objectif de contribuer à au moins deux activités organisées par des organismes de bienfaisance a été non seulement atteint mais dépassé. Des organismes philanthropiques tels qu'Entraide, Opération Enfant Soleil et Héma-Québec ont donc pu profiter du soutien et des efforts du personnel de la Régie.

De façon plus précise :

- La campagne d'Entraide a connu un succès retentissant avec une augmentation du total des dons et du don moyen par personne.
- La Régie a collaboré pour une huitième année consécutive à l'Opération Enfant Soleil en prêtant son centre d'appels. Rappelons que le 20e téléthon a permis d'amasser une somme record de plus de 16 millions de dollars pour les enfants malades. Environ 25 employés de la Régie ont d'ailleurs donné de leur temps pour cette cause.
- La collecte de dons de sang d'Héma-Québec a permis de récolter 72 dons, un résultat parmi les plus élevés depuis 20 ans.
- Des employés de la Régie ont aussi encouragé un organisme communautaire et culturel, Entr'actes, en organisant un match d'improvisation avec des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Cette expérience humaine a su mobiliser les employés présents et les sensibiliser aux questions de tolérance et d'intégration sociale.

Gestion des ressources

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, informationnelles et financières nécessaires à la réalisation de la mission de la Régie en 2007-2008.

Le personnel 89

Les systèmes d'information 93

La revue financière 96

Le personnel[48]

Les 1 213 employés sont notre force.

Au 31 mars 2008, la Régie comptait 1 213 employés. Cela correspondait à 1 129 équivalents à temps complet (ETC), soit 996 ETC réguliers et 133 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, le nombre d'ETC a augmenté de 1,3 %. Cela s'explique par la prise en charge de nouvelles responsabilités liées au crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE).

Répartition de l'effectif par catégorie d'emploi

Catégories d'emploi	Nombre d'employés	Pourcentage
Cadres et hors-cadre	53	4,4 %
Professionnels	403	33,2 %
Fonctionnaires	757	62,4 %
Total	**1 213**	**100 %**

Répartition de l'effectif par groupe d'âge

Âges	2007-2008		2006-2007		2005-2006	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Moins de 35 ans	182	15,0 %	172	14,3 %	177	14,7 %
35 ans et plus	1 031	85,0 %	1 029	85,7 %	1 030	85,3 %
Total	**1 213**	**100 %**	**1 201**	**100 %**	**1 207**	**100 %**

Le taux de rétention

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le taux de rétention de la Régie a augmenté par rapport à 2006-2007 et est demeuré supérieur ou égal à celui de l'ensemble de la fonction publique. Selon l'information recueillie lors des entrevues de départ, la majorité des employés qui quittent la Régie le font pour relever de nouveaux défis, notamment dans un domaine d'activité différent.

Taux de rétention du personnel

Années*	Régie	Fonction publique
2007-2008	96,2 %	95,4 %
2006-2007	96,1 %	95,8 %
2005-2006	96,8 %	96,8 %

* Chaque année, les données concernant le taux de rétention sont calculées à partir des neuf premiers mois de l'année et projetées pour l'ensemble de l'année. Pour cette raison, les données peuvent différer quelque peu l'année suivante.

48. On peut trouver de l'information complémentaire sous la rubrique « Le programme d'accès à l'égalité » à la page 79.

La formation, la mobilisation et la qualité de vie au travail

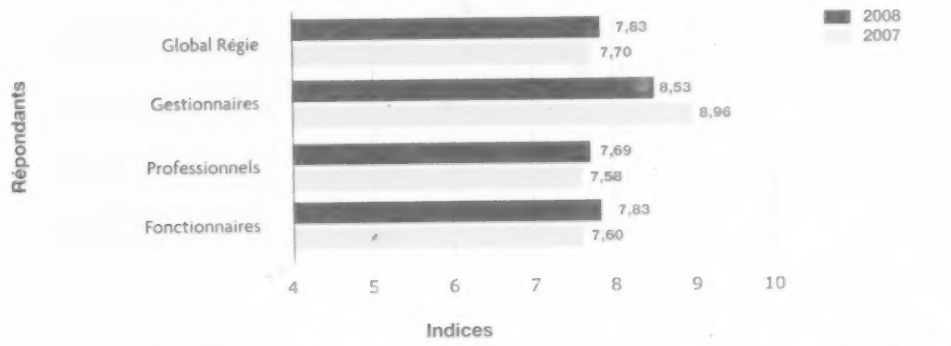
Afin de disposer, en nombre suffisant, d'un personnel compétent, mobilisé et performant, et de maintenir un climat de travail favorable à l'accomplissement de sa mission, la Régie prend diverses initiatives.

Les travaux associés à la gestion des connaissances et des compétences devraient permettre à la Régie de posséder et développer les compétences requises et de sauvegarder et renouveler les savoirs organisationnels pour les années à venir[49]. Pour ce faire, la Régie a :

- utilisé des profils de compétences lors de la sélection du personnel;
- favorisé le développement de la compétence « savoir s'adapter » chez les chefs d'équipe;
- alloué 4,79 % de sa masse salariale au développement et au maintien de l'expertise du personnel;
- poursuivi sa participation avec le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) à un projet de recherche sur le transfert intergénérationnel des savoirs à l'ère d'Internet;
- cerné les expertises vulnérables;
- expérimenté des moyens novateurs en gestion des connaissances;
- planifié et commencé à élaborer la stratégie de gestion des connaissances.

Dans le but de connaître la mobilisation des employés, la Régie mène chaque année un sondage auprès d'eux. On obtient l'indice de mobilisation en mesurant divers aspects tels que le sentiment d'appartenance, la fierté, l'engagement et l'accomplissement. Voici les résultats de cette année comparativement à l'an dernier.

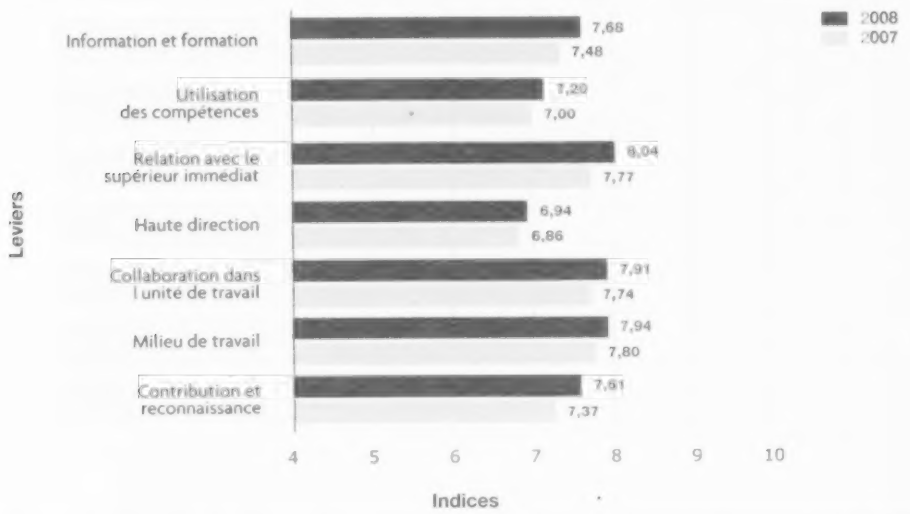
Indices de mobilisation du personnel



49. Pour plus de détails sur les sujets, voir la présentation des résultats relatifs à l'objectif stratégique 17, page 56, et à l'objectif stratégique 18, page 57.

Les leviers suivants peuvent influencer la mobilisation du personnel. Voici l'évolution des indices par rapport à l'an dernier.

Indices des leviers de la mobilisation



Afin de maintenir ou de renforcer la mobilisation des employés, la Régie a organisé jusqu'à maintenant divers ateliers, qu'elle a présentés à l'ensemble du personnel et à des groupes ciblés :

- un atelier sur la compétence « savoir travailler en équipe »;
- un atelier sur les relations interpersonnelles au travail, qui visait à optimiser la communication entre les membres des équipes de travail;
- un atelier sur le *coaching*, destiné aux gestionnaires et aux chefs d'équipe;
- un atelier « Se comprendre dans le changement », pour aider à reconnaître les principales réactions et les besoins des employés durant les périodes de changements.

La qualité de vie au travail : une préoccupation quotidienne

La santé du personnel et la qualité de vie au travail sont également des préoccupations quotidiennes pour la Régie. Un nombre important de mesures sont prévues annuellement telles que l'aménagement du temps de travail, le régime d'horaire variable, les ajustements ergonomiques des postes de travail, les pauses santé exercices, les mesures de reconnaissance, etc. Un programme d'aide personnelle et de soutien à la carrière est aussi offert pour aider les employés à trouver une solution à un problème professionnel ou personnel qui nuit ou risque de nuire au rendement au travail. Les modalités d'aide financière ont d'ailleurs été revues cette année, à l'avantage des employés.

En 2007-2008, de nouvelles actions ont été prises. En effet, la Régie a :

- tenu une activité de prévention du harcèlement psychologique et de la violence en milieu de travail pour l'ensemble du personnel;
- organisé des activités de prévention en santé telles qu'une conférence midi portant sur la conciliation travail-vie personnelle.

Le développement d'une culture d'éthique au sein de l'organisation

La Régie contribue à l'implantation d'une culture d'éthique en s'assurant que tous les acteurs concernés sont sensibilisés et adéquatement formés. Conformément à son nouveau code de déontologie adopté en décembre 2007, elle incite chaque gestionnaire à rencontrer annuellement l'ensemble de son personnel à ce sujet. Il a fallu revoir le contenu du code de déontologie afin de l'adapter à la nouvelle réglementation et d'en faciliter la consultation par le personnel. Une copie a été remise à chaque employé. En 2007-2008, le personnel a été sensibilisé aux valeurs et aux règles d'éthique gouvernementales. La préoccupation de l'éthique touche également les dirigeants et les administrateurs. Le mandat a été confié au comité de gouvernance et d'éthique[50], qui révise notamment *Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs*[51].

50. Un des cinq comités du conseil d'administration énumérés à la page 24.
51. Pour consulter ce code, voir l'annexe 3 à la page 139.

Les systèmes d'information

Les TI : un levier essentiel à l'évolution de l'organisation

La Régie fait face à des enjeux qui appellent à l'accroissement de la performance organisationnelle. Cette transformation suppose une pleine exploitation de l'information numérique et des changements majeurs aux processus de travail de la Régie. Les technologies de l'information (TI) constituent à ce titre un levier essentiel à l'évolution de l'organisation et de sa prestation de services.

Ainsi, au cours de l'année 2007, la Régie a amorcé la mise en œuvre de sa *Stratégie TI 2006-2011* en réponse aux attentes de son plan stratégique ainsi qu'aux exigences du contexte gouvernemental québécois en matière d'efficience et de partage des ressources. Cette stratégie TI préconise l'usage accru de progiciels[52] pour appuyer les opérations et le recours à l'externalisation, soit la prise en charge contractuelle des services de traitement centralisé par un fournisseur.

L'usage de progiciels repose sur une approche de gestion systématique des processus et sur une solution visant à optimiser l'environnement de travail des employés. Cette orientation implique une modernisation des actifs et des processus des TI qui se concrétise par une architecture de systèmes « orientée services » et par un processus de livraison plus rapide, performant et à meilleur coût, le tout reposant sur une infrastructure technologique moderne, évolutive, sécuritaire et robuste.

Pour ce qui est de l'externalisation des services de traitement à l'ordinateur central, la décision est prise : des discussions sont en cours avec le Centre de services partagés du Québec en vue de conclure l'entente de service et de compléter le transfert des activités prévu pour octobre 2008.

Le soutien continu et fiable à la prestation de services

Les défis de la transformation n'enlèvent rien aux obligations quotidiennes de soutien continu et fiable à la prestation de services, indispensable au respect des engagements exprimés dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Ainsi, assurer la qualité et la disponibilité des systèmes, de l'information et de l'infrastructure par la recherche d'un équilibre entre les exigences de la transformation et la nécessité de soutenir efficacement la prestation de services à la clientèle de la Régie demeure un enjeu important dans le contexte actuel.

En 2007-2008, la Régie a poursuivi les travaux visant :

- l'implantation d'une solution d'affaires pour soutenir la gestion des démarches de révision à la Régie en expérimentant certaines techniques de développement souple et rapide;
- la recherche d'une solution pour la gestion des identités et des droits d'accès du personnel de la Régie, conformément aux obligations liées à la protection des renseignements personnels et confidentiels;
- le développement de la gestion électronique de documents (GED), dont la mise en œuvre auprès des employés se poursuivra en 2008-2009. La GED haussera l'accessibilité et le partage de l'information.

52. Ensemble de programmes informatiques munis d'une documentation, commercialisés en vue d'une même application.

L'évolution des façons de réaliser certaines activités TI

Dans la recherche d'une performance accrue, la Régie a fait évoluer ses façons de réaliser certaines activités TI associées au déploiement de nouvelles technologies et à l'exploitation de la plateforme centrale. Ces changements ont été effectués sans compromettre la fiabilité, la disponibilité et la sécurité des services offerts. De plus, ils ont permis de valoriser les tâches de plusieurs employés, tout en réduisant les coûts.

La Régie a procédé en 2007-2008 :

- au remplacement, pour cause de désuétude, de son parc de moniteurs par l'installation de nouveaux écrans plats ACL avec une approche novatrice où la prise en charge du déploiement a été confiée à un fournisseur externe. Cela a amené une mise en œuvre plus rapide et une meilleure utilisation du potentiel du personnel en TI en permettant à celui-ci de concentrer son énergie sur des activités à valeur ajoutée pour l'organisation;
- à l'élaboration d'une stratégie de migration des postes de travail à Vista et Office 2007, qui sera terminée durant la prochaine année avec le souci d'assurer une transition harmonieuse pour le personnel. La stratégie adoptée a permis d'enrichir la tâche des techniciens qui répondent aux demandes de dépannage bureautique, en leur offrant la chance de diffuser de la formation aux employés de la Régie sur ces nouveaux outils;
- à la mise en œuvre de façons de faire novatrices en matière d'exploitation du centre de traitement informatique, ce qui a eu pour effet de réduire de sept à quatre le nombre d'employés requis et, par conséquent, a permis de proposer un nouvel horaire de travail qui améliore la qualité de vie des personnes concernées tout en assurant une qualité de service équivalente;
- à la virtualisation des serveurs de l'environnement informatique de la Régie par un nouvel agencement des ressources matérielles et logicielles, ce qui permet d'en diminuer le nombre et d'optimiser leur utilisation. Les bénéfices se traduisent par une réduction des coûts d'acquisition à moyen terme, par une maximisation des efforts de maintenance et par une plus grande agilité et stabilité de l'infrastructure de la plateforme intermédiaire.

Des façons de faire novatrices qui apportent une valeur ajoutée

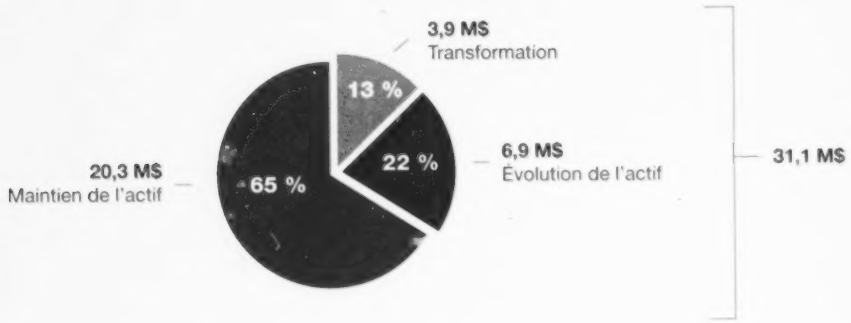
Saviez-vous que...

chaque année, la Régie procède à un exercice de relève informatique dans le but de vérifier sa capacité à reprendre ses activités à la suite d'un sinistre?

Les dépenses et les efforts consacrés

Pour l'exercice 2007-2008, un total de 31,1 millions de dollars a été alloué aux TI et a conjugué les efforts de près de 69 800 jours-personnes.

Dépenses pour les TI en 2007-2008



La portion « Maintien de l'actif » couvre les besoins courants en traitement et en entretien des applications, la portion « Évolution de l'actif », les travaux entourant l'amélioration, l'adaptation et les migrations de nos actifs TI, et la portion « Transformation », les projets favorisant l'évolution des programmes ainsi que la transformation de la prestation de services de l'organisation.

La revue financière

La politique de placement

À titre d'administratrice du fonds du Régime de rentes du Québec et compte tenu de l'ampleur des sommes qu'elle confie annuellement à la Caisse de dépôt et placement du Québec, la Régie s'est dotée d'une politique de placement qu'elle tient à jour de manière à donner ses orientations. Cette politique fixe les objectifs poursuivis, les indices de mesure de performance et les modalités de reddition de comptes. Elle définit également la répartition des différentes catégories de placements composant le portefeuille ainsi que les marges de manœuvre accordées à la Caisse, pour pouvoir tirer profit des occasions offertes par les marchés. Le comité de la politique de placement du conseil d'administration se réunit au moins trois fois par année afin d'assurer un suivi de la politique.

Pour l'exercice 2007-2008, le rendement du fonds du Régime a été de 1,2 %, alors qu'il était de 14,3 % en 2006-2007. Ce rendement, inférieur aux dernières années, découle du ralentissement économique et d'une performance moindre des marchés boursiers. Il faut toutefois examiner ces résultats dans une perspective plus large de rendement à long terme. En effet, les rendements annuels à long terme prévus dans l'analyse actuarielle sont d'environ 7 % et les rendements annuels moyens sur des horizons de 3 et 5 ans sont respectivement de 11 % et de 13,5 %. Il est intéressant de noter aussi que le rendement du fonds du Régime depuis sa création en 1967 s'élève à 9,4 %.

Le fonds du Régime a subi, lui aussi, les effets de la crise du papier commercial adossé à des actifs (PCAA), mais le suivi rigoureux des orientations de la Régie en matière de placements et le leadership exercé par la Caisse de dépôt et placement du Québec ont permis d'en atténuer les effets. La provision comptabilisée pour les PCAA se traduit par une baisse de 1,3 % du rendement global.

Une réserve de 34,4 milliards de dollars

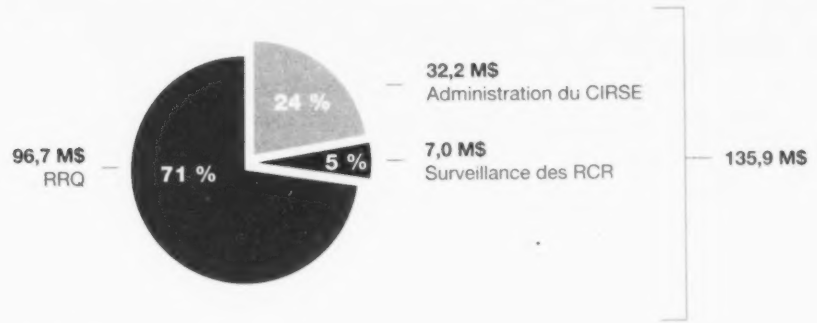
L'actif net du Régime a augmenté de 829 millions de dollars au cours de l'année, passant de 33,6 milliards au 31 mars 2007 à 34,4 milliards à la fin du présent exercice. Le ratio réserve-sorties de fonds du Régime s'établit à 3,9 au 31 mars 2008.

Les frais d'administration[53]

Des frais d'administration de 135,9 millions de dollars

Par la nature de ses activités et les différents fonds qu'elle gère, la Régie offre des services à une très grande partie de la population québécoise. Les sommes nécessaires à l'application des lois RRQ et RCR, et à l'administration du CIRSE se sont élevées à 135,9 millions de dollars pour la dernière année, respectant ainsi le budget de 138,6 millions de dollars voté par le conseil d'administration. Le graphique et le tableau suivants présentent respectivement la répartition des dépenses entre les trois fonds administrés par la Régie ainsi que la répartition par catégorie de dépenses pour l'ensemble des fonds, alors que le tableau subséquent montre l'évolution des frais d'administration par fonds.

Répartition des dépenses entre les trois fonds



Répartition des dépenses entre les différentes catégories

Catégories de dépenses	Taux
Traitements et avantages sociaux	48,9 %
Courrier et communications	4,2 %
Services professionnels et techniques, et expertises médicales externes	11,2 %
Entretien et location d'immeubles	4,1 %
Entretien et location informatiques	3,0 %
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec	13,2 %
Amortissement des immobilisations	11,4 %
Frais de déplacement, fournitures, TAQ* et autres	4,0 %
Total	**100 %**

* Participation au financement du Tribunal administratif du Québec.

53. Pour plus de détails, voir les « États financiers » à la page 101.

Évolution des frais d'administration par fonds

Fonds	31 mars 2008 (en milliers de dollars)	31 mars 2007 (en milliers de dollars)
RRQ	96 752	97 876
Surveillance des RCR	7 010	6 456
Administration du CIRSE*	32 163	30 134
Total	**135 925**	**134 466**

* Incluant les frais financiers.

La Régie se préoccupe grandement du contrôle de ses coûts. Dans une optique de transparence, elle juge important d'informer la population sur l'évolution des coûts engendrés par l'application des deux lois sous sa responsabilité et l'administration du CIRSE.

Le coût moyen par bénéficiaire du RRQ se situe à 63,96 $[54] comparativement à 67,01 $ en 2006-2007. La diminution du coût par bénéficiaire est attribuable à la baisse des coûts reliés à la perception des cotisations au Régime par Revenu Québec et à l'augmentation du nombre de bénéficiaires.

L'indicateur pour la surveillance des RCR est le coût par participant actif, non actif et bénéficiaire. Ce coût s'élève à 5,05 $ pour 2007-2008, comparativement à 4,34 $ en 2006-2007. L'augmentation du coût s'explique essentiellement par une augmentation des frais pour le développement législatif, la représentation de la Régie devant les tribunaux et l'amélioration des systèmes d'information.

Le coût par famille bénéficiaire pour l'administration du CIRSE s'établit à 36,94 $ en 2007-2008, alors qu'il était de 35,04 $ en 2006-2007. L'augmentation est principalement attribuable à la prise en charge durant un exercice complet de la gestion autonome de l'admissibilité, mesure qui est entrée en vigueur en janvier 2007.

Saviez-vous que...

7,6 millions de documents ont été mis à la poste par la Régie en 2007-2008?

54. Aux fins du calcul du coût moyen par bénéficiaire, les frais d'administration prennent en considération les dépenses remboursées par d'autres organisations gouvernementales, notamment les travaux relatifs à la gestion des ententes de sécurité sociale effectués pour le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, les sessions de préparation à la retraite et les revenus autonomes générés au sein de partenariats.

Le coût des produits et services

Un suivi rigoureux de l'évolution du coût des produits et services

Depuis plusieurs années déjà, la Régie se préoccupe de l'évolution du coût de ses produits et services. La direction et le conseil d'administration de la Régie sont informés régulièrement de l'évolution de ce coût et du résultat des analyses effectuées.

Pour renforcer la gestion de ses activités, la Régie utilise un progiciel de gestion intégrée des ressources. Ce système permet de connaître en tout temps, plutôt qu'une fois par année, le coût de ses activités, projets, produits et services ou processus.

La méthode utilisée par la Régie pour calculer les coûts de revient des produits et services s'apparente à celle de plusieurs autres organismes. Cependant, le traitement de certaines composantes telles que les loyers, les amortissements et les coûts informatiques peut différer d'un organisme à l'autre. Il convient donc de faire preuve de prudence dans la comparaison des coûts entre organismes.

Coûts des produits et services du RRQ

Produits et services	Coût 2007-2008 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2007-2008	Coût unitaire 2006-2007
La rente de retraite	22,0	17,84 $/bénéficiaire	17,35 $/bénéficiaire
Les rentes d'invalidité	15,2	198,13 $/bénéficiaire	219,34 $/bénéficiaire
Les prestations de survivants	12,6	35,42 $/bénéficiaire	33,88 $/bénéficiaire
Le Registre des cotisants*	30,4	8,01 $/cotisant	9,39 $/cotisant
Les renseignements sur le RRQ**	12,9	19,08 $/appel reçu	14,71 $/appel reçu
La promotion de l'autonomie financière à la retraite	2,3	0,37 $/adulte	0,36 $/adulte
Total	**95,4**	**S. O.**	**S. O.**

* La diminution du coût unitaire pour le Registre des cotisants s'explique principalement par la diminution des frais d'administration pour la perception des cotisations au Régime par Revenu Québec, diminution qui représente 3,3 millions de dollars.

** Le coût unitaire des renseignements sur le Régime varie en raison de l'augmentation des coûts et de la répartition des ressources en fonction des volumes de demandes de renseignements pour chaque loi.

Saviez-vous que...

1 129 213 relevés de participation ont été transmis aux cotisants au cours de la dernière année?

Coûts des produits et services liés à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

Produits et services	Coût 2007-2008 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2007-2008	Coût unitaire 2006-2007
La demande de pension étrangère	1,0	273,50 $/demande de pension étrangère	282,40 $/demande de pension étrangère
Le certificat d'assujettissement	0,3	96,55 $/certificat d'assujettissement	100,42 $/certificat d'assujettissement
Total	**1,3**	**S. O.**	**S. O.**

Coûts des produits et services des RCR

Produits et services	Coût 2007-2008 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2007-2008	Coût unitaire 2006-2007
La surveillance des RCR	6,1	4,86 $/participant et bénéficiaire	4,36 $/participant et bénéficiaire
Les renseignements sur les RCR	0,9	0,71 $/participant et bénéficiaire	0,81 $/participant et bénéficiaire
Total	**7,0**	**S. O.**	**S. O.**

Coûts des produits et services du CIRSE

Produits et services	Coût 2007-2008 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2007-2008	Coût unitaire 2006-2007
Le paiement de Soutien aux enfants*	21,8	14,91 $/enfant bénéficiaire	12,92 $/enfant bénéficiaire
Le supplément pour enfant handicapé	3,4	111,13 $/enfant handicapé	113,66 $/enfant handicapé
Les renseignements sur le CIRSE	7,0	15,74 $/appel reçu	16,46 $/appel reçu
Total	**32,2**	**S. O.**	**S. O.**

* Les coûts d'administration de la gestion autonome de l'admissibilité durant un exercice complet expliquent l'augmentation du coût unitaire du paiement de Soutien aux enfants.

États financiers

Aperçu des états financiers 103

Rapport de la direction 105

Rapport du vérificateur 106

États financiers 107

Aperçu des états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2008

La Régie présente des états financiers en tant que responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la partie de la *Loi sur les impôts* qui porte sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Fonds du Régime de rentes du Québec

Actif net du Régime : 34,4 milliards de dollars

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et paie les frais d'administration du Régime à même les revenus de placement et les cotisations. L'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008 s'est soldé par une augmentation de l'actif net de 829 millions de dollars. Cette augmentation est toutefois plus modeste que ce à quoi les dernières années nous avaient habitués en raison principalement de la baisse des revenus provenant des placements détenus à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ).

Au 31 mars 2008, le Régime avait ainsi accumulé un actif net de 34,4 milliards de dollars, soit 3,9 fois le montant des rentes et des prestations de l'exercice. Les fonds excédentaires sont confiés à la CDPQ sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Cotisations au Régime : 9,4 milliards de dollars

Le Régime est financé par les cotisations des travailleurs et des employeurs, lesquelles sont perçues par Revenu Québec. Cette année, les revenus de cotisation sont en hausse de 461 millions de dollars (5,1 %). Cette variation s'explique par une augmentation du nombre de cotisants ainsi que par une hausse du revenu moyen cotisable.

Revenus de placement - net : 373,2 millions de dollars

Exercice	Rendement annuel avant les frais de gestion de la CDPQ	Frais de gestion demandés par la CDPQ	Rendement annuel après les frais de gestion de la CDPQ
2007-2008	1,2 %	0,2 %	1,0 %
2006-2007	14,3 %	0,2 %	14,1 %
2005-2006	18,1 %	0,3 %	17,8 %
Depuis la création	9,4 %	ND	ND

Comme il est mentionné plus en détail dans « La revue financière » à la page 96, les rendements obtenus au cours de l'exercice ont été plus faibles en raison des turbulences observées sur les marchés financiers à la suite du ralentissement économique et de la crise du papier commercial adossé à des actifs (PCAA). D'ailleurs, l'épisode des PCAA a engendré en 2007-2008 une diminution de 1,3 % du rendement avant frais de gestion, qui est passé de 2,5 % à 1,2 %.

Rentes et prestations : 8,8 milliards de dollars

La hausse de 6 % au cours de l'exercice 2007-2008 est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de bénéficiaires, à l'indexation des rentes du 1er janvier 2007, qui a eu un plein effet au cours de l'exercice, et à l'indexation du 1er janvier 2008.

Frais d'administration : 96,8 millions de dollars

Les frais pour administrer le Régime sont de 96,8 millions de dollars en 2007-2008, comparativement à 97,9 millions en 2006-2007. Certaines particularités se rattachant aux postes des frais d'administration sont à souligner pour 2007-2008 :

- **Services professionnels et techniques : 9,1 millions de dollars**

La principale raison de l'augmentation de 842 000 dollars en 2007-2008 est attribuable à une hausse des dépenses non capitalisées réalisées par des consultants dans divers projets.

- **Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec : 17,9 millions de dollars**

La diminution de 3,3 millions de dollars à ce titre pour l'exercice 2007-2008 découle d'une optimisation de la méthode de calcul de ces frais qui a été convenue entre la Régie et Revenu Québec afin de refléter les dépenses réellement engagées pour l'administration de la perception des cotisations de la Régie.

Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

L'exercice se termine avec un surplus de 588 000 dollars, comparativement à un surplus de 2,4 millions de dollars pour l'exercice 2006-2007. Les produits totaux de l'exercice 2007-2008 ont été de 7,6 millions de dollars (8,8 millions de dollars en 2006-2007).

La diminution des produits provient principalement de ceux relatifs aux liquidités détenues par le fonds qui sont rémunérées selon les taux de rendement des placements détenus à la CDPQ.

Les frais d'administration ont pour leur part augmenté de 554 000 dollars. Cette augmentation s'explique principalement par l'augmentation des efforts consacrés par des ressources internes aux diverses activités de ce fonds.

Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Les résultats du fonds sont en équilibre. Les produits et les charges ont été de l'ordre de 32,2 millions de dollars, soit une augmentation de 2,0 millions de dollars par rapport à l'exercice 2006-2007. L'augmentation est principalement attribuable à une année complète d'opération, en 2007-2008, avec toutes les composantes de ce programme. En effet, au cours des dernières années, la Régie avait effectué des investissements importants pour rapatrier la gestion de l'admissibilité, qui était, avant le 1er janvier 2007, effectuée par le gouvernement fédéral.

Rapport de la direction

Les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement, en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de l'audit interne procède aux vérifications périodiques qu'elle juge nécessaires, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Régie.

La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

L'actuaire en chef de la Régie procède, conformément aux normes actuarielles reconnues, à une analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec tous les trois ans. Cette analyse donne de l'information sur la capacité du Régime à verser les prestations à long terme et détermine le taux de cotisation d'équilibre. Ces éléments d'information figurent par la suite dans les états financiers du fonds du Régime de rentes du Québec. L'actuaire en chef présente l'analyse actuarielle au président-directeur général, qui la transmet au ministre responsable de la Régie pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification et de performance, dont la majorité des membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des fonds administrés par la Régie, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification et de performance pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le président-directeur général,

ANDRÉ TRUDEAU

Le directeur du contrôle corporatif
et des ressources matérielles,

LOUIS LAROUCHE, CA

Québec, le 9 mai 2008

Rapport du vérificateur

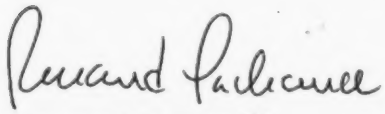
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du fonds du Régime de rentes du Québec au 31 mars 2008 et l'état des résultats et de l'actif net ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. J'ai aussi vérifié les bilans du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite et du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2008 ; l'état des résultats et du solde du fonds ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite de même que l'état des résultats ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des fonds de la Régie au 31 mars 2008 ainsi que de leurs résultats et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 9 mai 2008

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ACTIF NET DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008
(en milliers de dollars)

	2008	2007
PRODUITS		
Cotisations au Régime	9 405 377	8 944 361
Moins : créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 6)	11 615	7 000
	9 393 762	8 937 361
Revenus de placement - net (note 7)	373 191	4 118 176
Autres	2 014	1 876
	9 768 967	13 057 413
CHARGES		
Rentes et prestations		
Rentes de retraite	6 489 624	6 056 265
Rentes de conjoint survivant	1 495 629	1 440 462
Rentes d'invalidité	731 579	720 877
Rentes d'orphelin	16 291	16 408
Rentes d'enfant de cotisant invalide	9 863	9 887
Prestations de décès	97 424	90 581
	8 840 410	8 334 480
Remboursement de prestations d'aide sociale au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2 649	2 951
	8 843 059	8 337 431
Frais d'administration (note 8)	96 752	97 876
	8 939 811	8 435 307
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	829 156	4 622 106
ACTIF NET DU RÉGIME AU DÉBUT	33 594 736	28 972 630
ACTIF NET DU RÉGIME À LA FIN	34 423 892	33 594 736

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

BILAN AU 31 MARS 2008
(en milliers de dollars)

	2008	2007
ACTIF		
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec	138	1 988
Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 9)	34 110 822	33 628 733
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	507 292	566 896
Débiteurs	26 055	5 766
Immobilisations (note 10)	30 547	34 724
	34 674 854	34 238 107
PASSIF		
Chèques en circulation moins l'encaisse (note 11)	56 402	51 977
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 11)	-	448 517
Créditeurs	170 543	118 562
Dû à un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec	764	1 398
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 14)	23 253	22 917
	250 962	643 371
ACTIF NET DU RÉGIME (note 2)	34 423 892	33 594 736
	34 674 854	34 238 107

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président du conseil d'administration,

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008
(en milliers de dollars)

	2008	2007
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	829 156	4 622 106
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Diminution (augmentation) de la juste valeur des dépôts à participation	1 914 926	(1 720 286)
(Gain) perte sur disposition d'immobilisations	(1)	155
Amortissement des immobilisations	9 511	9 023
Amortissement des immobilisations attribué aux autres fonds	2 077	1 969
	2 755 669	2 912 967
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	88 250	(54 037)
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	2 843 919	2 858 930
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		
Produit de la vente d'immobilisations	1	1
Sorties de fonds relatives à l'acquisition d'immobilisations	(7 411)	(11 087)
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement en immobilisations	(7 410)	(11 086)
Flux de trésorerie liés aux activités de placement		
Sorties de fonds nettes relatives à l'acquisition de dépôts à participation et aux activités de placement	(1 992 000)	(2 710 007)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	844 509	137 837
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	(500 494)	(638 331)
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 15)	344 015	(500 494)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DES RÉSULTATS ET SOLDE DU FONDS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008
(en milliers de dollars)

	2008	2007
PRODUITS		
Droits	6 688	6 371
Tutelle et liquidation	594	1 009
Autres	63	173
	7 345	7 553
Rendement attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec (note 5)	253	1 287
	7 598	8 840
CHARGES		
Frais d'administration (note 5)		
Traitements et avantages sociaux	4 820	4 316
Courrier et communications	71	127
Frais de déplacement	63	56
Services professionnels et techniques	680	447
Entretien et location d'immeubles	327	247
Entretien et location informatiques	149	104
Fournitures	30	30
Autres	11	11
Créances irrécouvrables	2	(14)
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	209	181
Amortissement des immobilisations du fonds	65	74
Honoraires de tutelle et de liquidation de régimes	583	877
	7 010	6 456
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	588	2 384
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	10 968	8 584
SOLDE DU FONDS À LA FIN	11 556	10 968

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

BILAN AU 31 MARS 2008
(en milliers de dollars)

	2008	2007
ACTIF		
Encaisse	12 239	10 254
Débiteurs	17	42
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	–	1 398
Immobilisations (note 10)	362	160
	12 618	11 854
PASSIF		
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	138	–
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 14)	924	886
	1 062	886
SOLDE DU FONDS	11 556	10 968
	12 618	11 854

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président du conseil d'administration,

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008
(en milliers de dollars)

	2008	2007
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	588	2 384
Élément sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations du fonds	65	74
	653	2 458
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	1 599	(1 389)
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	2 252	1 069
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		
Sorties de fonds relatives à l'acquisition et aux activités d'investissement en immobilisations	(267)	(73)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	1 985	996
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	10 254	9 258
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 15)	12 239	10 254

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DES RÉSULTATS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008
(en milliers de dollars)

	2008	2007
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	32 158	30 125
Autres revenus	5	9
	32 163	30 134
CHARGES		
Frais d'administration (note 5)		
Traitements et avantages sociaux	16 845	15 825
Courrier et communications	1 780	1 928
Frais de déplacement	218	209
Services professionnels et techniques	4 077	4 322
Entretien et location d'immeubles	1 533	1 443
Entretien et location informatiques	1 161	933
Fournitures	150	144
Autres	48	34
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	153	173
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 868	1 788
Amortissement des immobilisations du fonds	3 850	2 935
	31 683	29 734
Frais financiers		
Intérêts sur billet à payer à court terme	–	180
Intérêts sur billets à payer à long terme	480	192
Autres frais d'intérêts	–	28
	480	400
	32 163	30 134
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	–	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

BILAN AU 31 MARS 2008
(en milliers de dollars)

	2008	2007
ACTIF		
À recevoir du gouvernement du Québec	–	3 840
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	764	–
Immobilisations (note 10)	10 134	12 401
	10 898	16 241
PASSIF		
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	–	1 988
Frais courus	126	104
Dû au gouvernement du Québec	351	–
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 14)	1 407	1 271
Billets à payer (note 12)	9 014	12 878
	10 898	16 241

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président du conseil d'administration,

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008
(en milliers de dollars)

	2008	2007
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	–	–
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations du fonds	3 850	2 935
	3 850	2 935
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	1 597	(797)
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	5 447	2 138
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		
Sorties de fonds relatives à l'acquisition et aux activités d'investissement en immobilisations	(1 583)	(3 553)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement		
Rentrées de fonds provenant des billets à payer	–	3 557
Remboursement des billets à payer	(3 864)	(2 142)
(Sorties) rentrées de fonds nettes liées aux activités de financement	(3 864)	1 415
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	–	–
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début et à la fin (note 15)	–	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2008
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

1. Constitution et mandats de la Régie des rentes du Québec

La Régie a été créée en 1965 par le *Régime de rentes du Québec* (1965, chapitre 24). Elle veille à l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9) et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (L.R.Q., chapitre R-15.1). Elle verse le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants prévu par la *Loi sur les impôts* (L.R.Q., chapitre I-3).

La Régie est exempte d'impôts et de taxes en tant que mandataire de l'État.

2. Description des mandats de la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, il faut se référer à la loi applicable selon le cas.

I) RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1er janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec est obligatoire. Il a pour objectif d'assurer aux travailleurs et aux personnes dont ils ont la charge une protection de base contre la perte de revenus résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime est financé par des cotisations payées en parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes doivent verser les deux parts.

Le Régime utilise un mode de financement dit *par capitalisation partielle*, c'est-à-dire que les cotisations de l'année servent à payer les prestations courantes et à constituer une réserve permettant, dans un contexte de vieillissement de la population, de stabiliser le financement du Régime et de le protéger des fluctuations économiques. L'actif net du fonds du Régime de rentes du Québec représente une réserve de fonds accumulés pour le paiement des rentes et des prestations, le remboursement de prestations d'aide sociale et les frais d'administration du Régime. Cet actif net ne couvre pas la valeur actualisée des rentes et prestations acquises et à payer. Au 31 mars 2008, l'actif net du Régime est de 34,4 milliards de dollars (2007 : 33,6 milliards de dollars), soit 3,9 fois le montant des rentes et des prestations de l'exercice 2007-2008.

Selon la dernière analyse actuarielle au 31 décembre 2006 et compte tenu du taux de cotisation fixé à 9,9 % depuis 2003, le Régime sera jusqu'en 2050 en mesure de verser les rentes et prestations, de payer les frais d'administration du Régime et de rembourser au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale des prestations d'aide sociale dues. Toutefois, la réserve (l'actif net du Régime) devrait atteindre un niveau inférieur à deux fois les sorties de fonds annuelles à compter de 2040 et devenir nulle en 2051. Les analyses actuarielles étant réalisées au moins une fois tous les trois ans, la prochaine fera état de la situation du Régime au plus tard en date du 31 décembre 2009.

Pour être en mesure d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme, on peut également se référer au concept de « taux de cotisation d'équilibre ». Il s'agit du taux de cotisation, applicable aux années futures, qui serait nécessaire pour maintenir constant à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles. Le taux d'équilibre est un indicateur d'une situation idéale pour le financement du Régime. Un certain écart entre le taux de cotisation légal et le taux d'équilibre peut être toléré. Cette « zone de tolérance » est estimée à 0,30 point de pourcentage par l'actuaire en chef de la Régie. De plus, étant donné que plusieurs facteurs conjoncturels peuvent faire varier le taux d'équilibre d'une analyse actuarielle à l'autre, l'actuaire en chef est d'avis qu'il faut constater un écart supérieur à la zone de tolérance lors de deux analyses actuarielles consécutives avant qu'il soit nécessaire de modifier le Régime. Si le taux d'équilibre était appliqué à partir de maintenant, la réserve croîtrait plus rapidement et générerait suffisamment de revenus de placement pour combler l'écart qui apparaît lorsque les cotisations deviennent inférieures aux sorties de fonds. La réserve croîtrait alors au même rythme que les sorties de fonds, maintenant stable à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles.

Selon les hypothèses de l'analyse actuarielle de 2006, le taux d'équilibre du Régime est de 10,54 %, soit une différence de 0,64 point par rapport au taux de cotisation de 9,9 % fixé par la Loi. Cet écart, qui est supérieur à la zone de tolérance de 0,30 point, est constaté dans deux analyses actuarielles consécutives. En effet, selon l'analyse actuarielle au 31 décembre 2003, le taux d'équilibre était de 10,30 %.

Les résultats de l'analyse actuarielle au 31 décembre 2006 confirment donc la nécessité d'apporter des changements au Régime afin de stabiliser son financement à long terme. Des propositions seront faites en ce sens lors de la prochaine consultation publique qui portera sur la situation du Régime. En effet, au moins tous les six ans, une consultation publique doit être tenue pour examiner l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'opportunité de modifier tant les prestations prévues que le taux de cotisation. La dernière consultation a eu lieu en 2004; la prochaine doit donc se tenir d'ici 2010.

Rente de retraite

La rente de retraite est payable à tous les cotisants de 60 ans ou plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant mensuel est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable. Il est ajusté de 0,5 % par mois d'écart avec la date anniversaire de 65 ans, à la baisse ou à la hausse, selon que la personne demande sa rente avant ou après l'âge de 65 ans. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à compter de 65 ans est de 884,58 $ au 31 mars 2008.

Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime de rentes du Québec pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de trois années et d'un maximum de dix années. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant et les gains admissibles et les cotisations de la personne décédée. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à un conjoint survivant est de 745,77 $ au 31 mars 2008.

Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est payable à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de la rente varie selon les gains admissibles et les cotisations de la personne invalide. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable est de 1 077,49 $ au 31 mars 2008.

Rente d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide

Pour les nouveaux bénéficiaires, au 31 mars 2008, les rentes d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide sont de 66,29 $ par mois et elles sont versées pour chacun des enfants mineurs du cotisant décédé ou invalide.

Prestation de décès

La prestation de décès est payable en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est payable aux requérants qualifiés au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de cette prestation est fixé à 2 500 $ depuis janvier 1998 pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1er janvier 2008 était de 2 %.

II) RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à cette loi. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes complémentaires de retraite. Le fonds de surveillance est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite.

III) CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

La Régie administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Un montant est versé aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Ce montant varie selon leur situation conjugale (avec ou sans conjoint), le nombre d'enfants à leur charge et qui résident avec elles, leur revenu familial de l'année précédente ainsi que le nombre d'enfants en garde partagée. Un supplément est également versé pour les enfants handicapés admissibles.

La Régie s'occupe des relations avec la clientèle ainsi que de la mise en paiement du Soutien aux enfants.

3. Conventions comptables

La préparation des états financiers par la direction de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition. Les immobilisations du type « développement de systèmes informatiques » sont constituées des coûts capitalisés de main-d'œuvre directs, des intérêts et des autres coûts directement rattachés au développement des systèmes jusqu'à la date de mise en service.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée probable d'utilisation :

- Ameublement et équipement de bureau 5 à 7 ans
- Équipement et logiciels informatiques 3 à 7 ans
- Matériel roulant 3 ans
- Développement de systèmes informatiques 5 à 7 ans

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire sur la durée restante du bail.

Les développements de systèmes informatiques sont de nature incorporelle et toutes les autres immobilisations sont de nature corporelle.

La Régie évalue s'il existe une indication objective de la dépréciation des immobilisations. Si oui, le montant recouvrable est calculé. S'il est inférieur à la valeur comptable, une perte pour dépréciation est constatée à l'état des résultats.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par la Régie sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à vue sont comptabilisés au coût d'acquisition. Les dépôts à participation sont comptabilisés à la juste valeur. Celle-ci est établie à partir de la juste valeur d'une unité déterminée par la Caisse de dépôt et placement du Québec au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés des capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que ceux fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus.

Cotisations au Régime

Revenu Québec perçoit les cotisations au nom de la Régie et les lui verse régulièrement. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Les cotisations sont comptabilisées selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Revenus de placement - net

La Régie comptabilise les intérêts et les pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation par Revenu Québec. Ces montants représentent la meilleure estimation. Ils sont provisoires et demeurent susceptibles de correction. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

4. Modifications futures aux conventions comptables

Au cours du prochain exercice, la Régie appliquera les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) quant aux nouveaux chapitres suivants : 3855 (« instruments financiers – comptabilisation et évaluation »), 3862 (« instruments financiers – informations à fournir »), 3863 (« instruments financiers – présentation »). Les chapitres 3862 et 3863 visent à informer les utilisateurs de façon à leur permettre d'évaluer l'importance des instruments financiers au regard de la situation financière et de la performance financière de l'entité, et d'évaluer la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers auxquels l'entité est exposée ainsi que la façon dont elle gère ces risques. Les chapitres 3862 et 3863 remplacent le chapitre 3861, intitulé « instruments financiers – informations à fournir et présentation ». Ces chapitres modifient et augmentent les exigences en matière d'information à fournir, mais reprennent telles quelles les exigences en matière de présentation. Quant au chapitre 3855, il établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs et passifs financiers ainsi que des dérivés non financiers.

L'ICCA a également publié le chapitre 3064 (« écarts d'acquisition et actifs incorporels ») en remplacement des chapitres 3062 (« écarts d'acquisition et autres actifs incorporels »), et 3450 (« frais de recherche et de développement »). Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation, d'évaluation et d'information applicables aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels, y compris les actifs incorporels générés à l'interne. Ce chapitre s'appliquera aux états financiers des exercices ouverts à compter du 1er octobre 2008.

Comme les chapitres 3862 et 3863 visent expressément l'information à fournir, ils n'auront aucune incidence sur les résultats de la Régie. Quant aux chapitres 3064 et 3855, la direction n'est pas en mesure d'évaluer quelle sera l'incidence sur ses états financiers de l'application des modifications à ces normes.

5. Partage des frais d'administration et attribution de rendement entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec

Le mode de partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec est établi en imputant à chaque fonds les dépenses directes qui lui sont propres et en répartissant les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a réellement consacrés à chaque fonds ou selon d'autres indicateurs appropriés.

La trésorerie et les équivalents de trésorerie du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite sont confiés au fonds du Régime de rentes du Québec, qui s'occupe de les placer à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Sur la base d'une entente conclue entre les deux fonds, un rendement qui est calculé sur une moyenne pondérée du rendement des dépôts à participation et des dépôts à vue est attribué au fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite.

6. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par Revenu Québec

	2008	2007
Frais d'administration	17 967	21 258
Frais inhérents aux comptes à recevoir :		
Intérêts supportés par Revenu Québec	–	794
Intérêts gagnés par Revenu Québec lors de la perception des comptes à recevoir	–	(2 892)
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	11 615	7 000
	29 582	26 160

Revenu Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le Régime. Dans le cadre de ce mandat, il facture à la Régie des frais d'administration ainsi que d'autres frais, reliés aux comptes à recevoir, qu'il doit supporter. Ces frais sont déterminés en fonction des dépenses réellement engagées par Revenu Québec. En vertu d'une entente signée en 1998 avec Revenu Québec, la réévaluation de ces frais est faite périodiquement et des mécanismes d'indexation sont prévus entre deux évaluations.

Au cours de l'exercice 2005-2006, Revenu Québec a complété la réévaluation périodique des frais d'administration et des frais inhérents aux créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues, frais qui étaient applicables à compter de l'exercice 2006-2007.

L'entente de 1998 avec Revenu Québec est actuellement en renégociation, mais demeure en vigueur jusqu'à la conclusion d'une nouvelle entente. Cependant, au moment de l'achèvement des travaux pour les états financiers de l'exercice 2007-2008, la Régie n'a pas pu confirmer les modalités finales relatives à la mesure et à l'indexation des composantes des intérêts applicables. Ces derniers éléments font l'objet de discussions, ce qui pourrait entraîner un ajustement qui ne peut toutefois pas être estimé de façon raisonnable en date du 31 mars 2008.

7. Revenus de placement - net du fonds du Régime de rentes du Québec

	2008	2007
REVENUS		
Revenus sur dépôts à participation à la Caisse de dépôt et placement du Québec	1 432 110	1 272 912
Intérêts sur dépôts à vue à la Caisse de dépôt et placement du Québec	10 790	8 154
	1 442 900	1 281 066
Intérêts et pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation	23 037	19 328
Intérêts gagnés par Revenu Québec lors de la perception des comptes à recevoir (note 6)	–	2 892
Autres intérêts	27	29
	1 465 964	1 303 315
CHARGES		
Intérêts sur avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(2 391)	(5 138)
Intérêts sur rentes et prestations	(1 479)	(1 387)
Intérêts supportés par Revenu Québec (note 6)	–	(794)
Rendement attribué au fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite (note 5)	(253)	(1 287)
Intérêts sur découverts bancaires	–	(4)
Gain (pertes) de change	1	(83)
Autres intérêts	–	(209)
	(4 122)	(8 902)
	1 461 842	1 294 413
Modification de la juste valeur des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
(Diminution) augmentation de la juste valeur des dépôts à participation	(1 914 926)	1 720 286
Gains nets sur vente de placements	826 275	1 103 477
	(1 088 651)	2 823 763
	373 191	4 118 176

8. Frais d'administration du fonds du Régime de rentes du Québec

	2008	2007
Traitements et avantages sociaux	44 832	43 931
Courrier et communications	3 823	3 910
Frais de déplacement	746	691
Services professionnels et techniques	9 075	8 233
Expertises médicales externes	1 367	1 644
Entretien et location d'immeubles	3 725	3 660
Entretien et location informatiques	2 716	2 400
Fournitures	742	737
Autres	108	96
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec (note 6)	17 967	21 258
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 239	1 400
Trop-payé de rentes et prestations	564	618
Créances irrécouvrables	337	275
Amortissement des immobilisations	9 511	9 023
	96 752	97 876

9. Sommes du fonds particulier du Régime de rentes du Québec confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

	2008	2007
a) Dépôts au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Dépôt à vue	400 417	–
Dépôts à participation	33 529 906	33 452 832
Revenus de placement à recevoir	180 499	175 901
	34 110 822	33 628 733

Les dépôts à participation au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier à la fin de chaque mois. Au 31 mars 2008, la Régie possédait 33 144 040 unités de participation (2007 : 31 278 429).

Coût d'acquisition des unités	28 722 323	26 730 323

b) PCAA de tiers en restructuration

La juste valeur des dépôts à participation au 31 mars 2008 à été établie par la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) en considérant une moins-value sur des placements que cette dernière détient dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs non parrainés par des banques et en restructuration (« PCAA de tiers en restructuration »).

Le PCAA est un instrument de financement à court terme émis par des fiducies, généralement pour des échéances variant d'un à trois mois. Le PCAA est adossé à divers actifs tels que des créances hypothécaires ou à la consommation, et des actifs financiers. Depuis août 2007, la CDPQ n'a pas été en mesure de se faire rembourser les sommes dues en vertu des PCAA qu'elle détient lorsqu'ils sont venus à échéance.

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de PCAA de tiers en restructuration, la CDPQ a établi des justes valeurs pour les différents titres de PCAA de tiers en restructuration détenus, selon une technique d'évaluation fondée sur un modèle financier dont les hypothèses et probabilités reflètent les incertitudes relatives aux montants, à l'échéance des flux de trésorerie, au risque de crédit des créances, aux actifs financiers sous-jacents et au rendement. Les hypothèses, fondées sur l'information disponible au 31 mars 2008, utilisent autant que possible des données observables sur le marché, comme les taux d'intérêt et la qualité du crédit. En établissant les justes valeurs de ces titres, la CDPQ attribue une grande probabilité de succès à la proposition de restructuration approuvée par un comité pancanadien d'investisseurs et une faible probabilité à un scénario de liquidation ordonnée ou forcée. Le 25 avril 2008, les détenteurs de PCAA de tiers en restructuration ont voté, avec une forte majorité, en faveur du plan de restructuration. Toutefois, le plan est encore en instance de ratification par la Cour supérieure de l'Ontario.

L'estimation des justes valeurs comptabilisée pour les PCAA est raisonnable et s'avère appropriée au 31 mars 2008. Cette estimation a été initialement faite dans les états financiers vérifiés du fonds particulier de la Régie des rentes du Québec à la CDPQ au 31 décembre 2007. Néanmoins, les justes valeurs présentées peuvent varier de façon importante au cours de périodes ultérieures. L'hypothèse la plus critique repose sur la probabilité de succès de la proposition de restructuration. L'attribution d'un poids plus important à un scénario de liquidation aurait pour effet d'augmenter sensiblement la moins-value non matérialisée estimée. Inversement, la réussite de la proposition de restructuration et un retour à des conditions de marché normales auraient pour effet d'augmenter la juste valeur estimée des PCAA. La révision de la moins-value comptabilisée par la CDPQ aurait un effet sur la juste valeur des dépôts à participation détenus par la Régie des rentes du Québec.

Au 31 mars 2008, la quote-part des charges attribuées au fonds particulier du Régime de rentes du Québec par le fonds général de la CDPQ est de 511,8 millions de dollars sur des actifs de 2 789 millions de dollars de PCAA. Cette quote-part des charges est composée de :

- la quote-part de la perte non réalisée sur ces titres, soit 411 millions de dollars;
- la quote-part du renversement des intérêts payés à des portefeuilles spécialisés relativement à ces titres, soit 86,8 millions de dollars;
- la quote-part des frais de restructuration de ces titres, soit 14 millions de dollars, diminuée des gains réalisés à la vente.

Par ailleurs, le fonds particulier du Régime de rentes du Québec reçoit des revenus versés par le fonds général de la CDPQ pour un montant estimatif de 86,0 millions de dollars. Cette quote-part des revenus provient de ceux gagnés par le portefeuille spécialisé « Obligations » de la CDPQ, qui finance à l'interne les PCAA. En effet, puisque la Régie possède une portion de ce portefeuille spécialisé « Obligations » dans ses placements, elle reçoit ainsi une portion équivalente des revenus sur dépôts à participation générés par ce portefeuille. L'estimation est ainsi basée sur la quote-part du portefeuille spécialisé « Obligations » détenue par le fonds particulier du Régime de rentes du Québec au 31 mars 2008.

10. Immobilisations

	2008			2007
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Fonds du Régime de rentes du Québec				
Ameublement et équipement de bureau	5 526	4 871	655	742
Équipement et logiciels informatiques	32 349	25 975	6 374	5 195
Matériel roulant	61	61	–	–
Améliorations locatives	4 773	3 340	1 433	1 609
Développement de systèmes informatiques	98 552	76 467	22 085	27 178
	141 261	110 714	30 547	34 724
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite				
Développement de systèmes informatiques	2 149	1 787	362	160
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants				
Développement de systèmes informatiques	38 712	28 578	10 134	12 401

Les acquisitions de l'exercice sont :

	Acquisitions avant intérêts	Intérêts capitalisés	Acquisitions totales
Fonds du Régime de rentes du Québec	7 411	–	7 411
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite	267	–	267
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants	1 583	–	1 583

Des immobilisations complètement amorties ont été disposées au cours de l'exercice dans le fonds du Régime de rentes du Québec. Le produit de disposition a été de 632 $.

11. Avances et emprunts bancaires

Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec ne comportent pas de garantie et sont limitées à 650 millions de dollars. Elles portent intérêt au taux du dépôt à vue établi quotidiennement majoré de 0,05 %. L'entente vient à échéance le 5 janvier 2011.

Autres emprunts bancaires

Au 31 mars 2008, la Régie disposait d'une marge de crédit bancaire sans garantie de 50 millions de dollars renouvelable annuellement le 1er septembre 2008. Les montants prélevés portent intérêt au taux préférentiel.

12. Billets à payer

	2008	2007
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants		
Portion de l'emprunt à long terme échéant à court terme	2 242	3 865
Portion de l'emprunt à long terme échéant à long terme	6 772	9 013
	9 014	12 878

L'emprunt à long terme est constitué des quatre billets suivants du Fonds de financement du gouvernement du Québec :

	2008	2007
L'emprunt n° 1 sur billet porte intérêt au taux de 4,03 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 1er juin 2008.	579	2 825
L'emprunt n° 2 sur billet porte intérêt au taux de 4,24 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2009.	382	612
L'emprunt n° 3 sur billet porte intérêt au taux de 4,31 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2011.	1 147	1 441
L'emprunt n° 4 sur billet porte intérêt au taux de 4,34 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2013.	6 906	8 000
	9 014	12 878

Les remboursements de capital prévus au cours des cinq prochains exercices pour les emprunts à long terme s'établissent comme suit :

2009 : 2 241 823 $

2010 : 1 628 960 $

2011 : 1 548 568 $

2012 : 1 469 690 $

2013 : 1 325 487 $

Garantie du gouvernement du Québec

Afin d'assurer le paiement du capital et des intérêts, la ministre de la Famille est autorisée par le gouvernement à verser à la Régie les sommes requises après s'être assurée que le fonds concerné ne peut légalement s'acquitter de ses obligations.

13. Juste valeur des instruments financiers

Autres éléments d'actif et de passif

La juste valeur de l'encaisse, des dépôts à vue, des cotisations à recevoir ou à rembourser, des débiteurs, des dus par le fonds du Régime de rentes du Québec ou aux autres fonds, du montant dû par le gouvernement du Québec, des chèques en circulation, des avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec, des créditeurs et des frais courus est équivalente à la valeur comptable étant donné la courte période avant leur échéance.

Emprunt à long terme

Au 31 mars 2008, la juste valeur des billets à long terme du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres à taux fixe semblables, s'établit à :

Emprunt n° 1 sur billet échéant le 1er juin 2008	584
Emprunt n° 2 sur billet échéant le 10 octobre 2009	387
Emprunt n° 3 sur billet échéant le 10 octobre 2011	1 169
Emprunt n° 4 sur billet échéant le 10 octobre 2013	7 046
	9 186

14. Avantages sociaux

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2008, le taux de cotisation de la Régie au RREGOP est passé de 7,06 % à 8,19 % de la masse salariale cotisable et celui au RRPE, de 7,78 % à 10,54 %. Le taux de cotisation au RRF est demeuré inchangé à 7,25 %.

Les cotisations payées par la Régie et imputées aux résultats de l'exercice, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier, s'élèvent à 3 170 897 $ (2007 : 2 823 479 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie, vacances et autres

	2008	2007
Fonds du Régime de rentes du Québec		
Solde au début	22 917	22 725
Charges	7 843	7 528
Utilisation	(7 507)	(7 336)
Solde à la fin	23 253	22 917
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite		
Solde au début	886	903
Charges	332	304
Utilisation	(294)	(321)
Solde à la fin	924	886
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants		
Solde au début	1 271	1 020
Charges	722	659
Utilisation	(586)	(408)
Solde à la fin	1 407	1 271

15. Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant à l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2008	2007
Fonds du Régime de rentes du Québec		
Chèques en circulation moins l'encaisse	(56 402)	(51 977)
Dépôt à vue	400 417	–
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	–	(448 517)
	344 015	(500 494)
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite		
Encaisse	12 239	10 254

Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

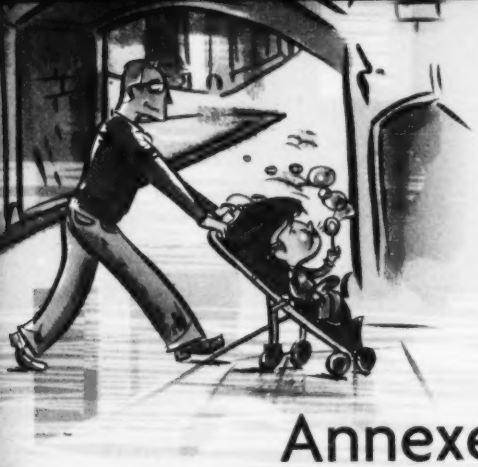
Ce fonds ne dispose d'aucune trésorerie ou équivalent de trésorerie, puisque c'est le fonds du Régime de rentes du Québec qui administre ce programme. Le ministère de la Famille et des Aînés rembourse à la Régie tous les déboursés effectués pour ce fonds.

Le tableau suivant indique les intérêts versés au cours de l'exercice. Ces intérêts sont déjà inclus dans les catégories de charges de chaque fonds présentées à l'état des résultats ou dans des notes complémentaires aux états financiers :

	2008	2007
Fonds du Régime de rentes du Québec	5 474	7 332
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants	453	373

16. Engagements contractuels

La Régie a déjà conclu, pour l'exercice 2009 et les suivants, des contrats d'un montant de 26 362 241 $ avec divers fournisseurs, y compris une somme de 270 477 $ liée aux projets de développement des systèmes informatiques du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants et une somme de 419 491 $ pour le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite.



Annexes

Annexe 1 : Les différents modes de prestation de services offerts à la clientèle **133**

Annexe 2 : La liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2008 . . . . . **135**

Annexe 3 : *Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs* **139**

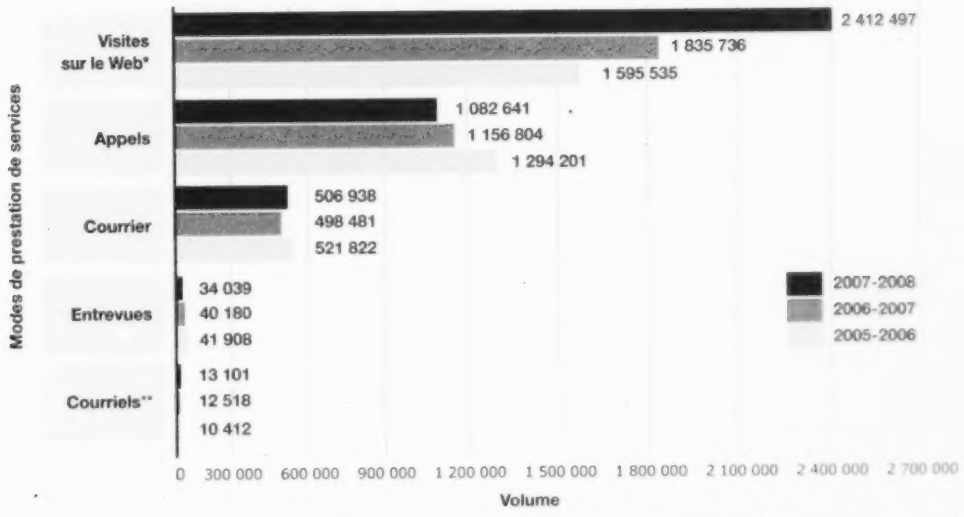
Annexe 1

Les différents modes de prestation de services offerts à la clientèle

Pour entrer en contact avec la Régie, le citoyen peut utiliser le Web, le téléphone, le courrier, l'entrevue en personne ainsi que le courriel. Toutefois, au cours des années, on note une utilisation de plus en plus importante du Web comme mode de prestation de services. Le tableau suivant démontre cette évolution.

Pour les trois volets (RRQ, RCR, CIRSE)

Évolution de l'utilisation des différents modes de prestation de services par l'ensemble de la clientèle



* Une modification a été apportée à la méthode de calcul pour exclure les visites faites par les employés et les robots d'indexation (moteurs de recherche). Le volume des années antérieures a été recalculé. Le volume de 2006-2007 initialement présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* était de 2 384 074 et celui de 2005-2006, de 2 072 124.

** Les courriels comptabilisés font référence à une demande d'information.

Les services transactionnels disponibles sur le Web[55]

Le Web offre plusieurs services transactionnels. Quelques-uns permettent un accès direct aux renseignements du client, accès qui s'effectue en toute sécurité par l'utilisation d'un authentifiant. Le tableau suivant dresse la liste des services transactionnels disponibles sur le Web.

Régime de rentes du Québec (RRQ)	**La rente de retraite** ▪ La demande de rente de retraite **Les prestations de survivants** ▪ La demande de prestations de survivants **Le Registre des cotisants** ▪ Le relevé de participation **Services communs** ▪ La retenue d'impôt ▪ La demande de duplicata de relevés d'impôt
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)	**Le paiement de Soutien aux enfants** ▪ La demande de paiement de Soutien aux enfants ▪ La demande de changement de fréquence des versements ▪ Le changement de situation conjugale
Services communs au RRQ et au CIRSE	**La demande de changement d'adresse** **La demande d'inscription ou de changement au dépôt direct fait au Canada**
Régimes complémentaires de retraite (RCR)	**La promotion de l'autonomie financière à la retraite** ▪ SimulRetraite **La surveillance des RCR** ▪ La Déclaration annuelle de renseignements

Les services transactionnels disponibles en libre-service par téléphone

Depuis l'automne 2007, les citoyens peuvent effectuer deux transactions simples et hautement sécuritaires en libre-service par téléphone[56]. Il s'agit de la demande de relevé de participation au Régime de rentes du Québec ainsi que de la demande de changement de fréquence des versements du Soutien aux enfants. Cette nouvelle offre de prestation de services sera bonifiée en 2008-2009.

55. Sur le site Web, tous les services informationnels et transactionnels sont regroupés selon les besoins des citoyens : la planification financière de la retraite, le Régime de rentes du Québec, le Soutien aux enfants, les régimes complémentaires de retraite ainsi que le compte de retraite immobilisé (CRI) et le fonds de revenu viager (FRV).

56. Pour plus de détails, voir les « Faits saillants 2007-2008 » à la page 13.

Annexe 2

La liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2008

(Art. 67, 68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec

Commission de la santé et de la sécurité du travail pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.2, 106.3 et 180.2 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 42.1 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*)

Gouvernement du Canada pour l'administration des deux régimes (art. 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 du *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le remboursement de l'excédent de contribution à un salarié (art. 51, 79 et 221 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 40 du *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le paiement de prestations à des cotisants aux deux régimes (art. 177 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 82(1), 91(1) et 108 du *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour l'attribution des numéros d'assurance sociale (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Gouvernement du Canada pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension (art. 177.1 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 du *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le traitement des demandes de partage de la rente de retraite et des demandes de cession de la pension de retraite (art. 158.3 et 177.1 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données de naissance) et pour que la Régie tienne à jour son fichier du Régime de rentes du Québec (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 139(5) de la *Loi sur l'assurance-emploi*)

Ministère du Revenu pour la constitution et la tenue du Registre des cotisants (art. 34 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie*)

Société de l'assurance automobile du Québec pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.1 et 139 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.68 de la *Loi sur l'assurance automobile*)

Société de l'assurance automobile du Québec pour procéder à des ajustements financiers à la suite de la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes (art. 105.1, 106.3 et 180.3 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.28 de la *Loi sur l'assurance automobile*)

Pour l'application de la *Loi sur les prestations familiales* ou l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Gouvernement du Canada en vue de mettre à jour le fichier des prestations familiales servant à la mise en paiement du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (art. 1029.8.61.53 de la *Loi sur les impôts* du Québec et art. 122.64(2) a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la vérification du statut de prestataire d'aide sociale d'une personne qui est débitrice envers la Régie (art. 1029.8.61.36 et 1029.8.61.49 de la *Loi sur les impôts*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la certification de certains documents requis pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Ministère du Revenu aux fins de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (art. 69 et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour l'affectation des remboursements fiscaux aux dettes contractées en vertu de la *Loi sur les prestations familiales* (art. 30 et 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 31, 69, 69.1 et 71.4 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour permettre le recouvrement d'un montant dû au titre d'un paiement de Soutien aux enfants reçu sans droit (art. 1029.8.61.38 et 1029.8.61.49 de la *Loi sur les impôts*)

Régie de l'assurance maladie du Québec pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie*)

Pour l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les prestations familiales*, et l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Directeur de l'état civil pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales*)

Centres jeunesse (32 ententes) pour coordonner les contributions financières demandées par le centre et le paiement par la Régie du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants ou le paiement des rentes du Régime de rentes du Québec (deux ententes avec chacun des 16 centres jeunesse du Québec) (art. 175 et 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 1029.8.61.53 de la *Loi sur les impôts*)

Pour l'application d'autres lois ou l'administration de programmes confiée à des ministères ou à d'autres organismes

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de procéder à la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes (diverses lois sur les régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de retracer des participants, des bénéficiaires, des conjoints survivants ou des héritiers légaux afin de procéder au versement ou au remboursement de cotisations (diverses lois sur les régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre d'obtenir de la Régie des renseignements sur les cotisants afin de leur accorder les prestations de leur régime de retraite, et pour faciliter le traitement des rapports annuels des employeurs (diverses lois sur les régimes de retraite)

Commission de la construction du Québec pour lui permettre d'harmoniser l'administration des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction et de verser les prestations prévues par ces régimes (art. 4 de la *Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*)

Conseil du trésor pour lui permettre de procéder à la coordination des rentes de conjoint survivant des membres du personnel cadre des secteurs public et parapublic (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'affectation de l'allocation familiale au remboursement de l'aide conditionnelle (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas le montant maximal d'allocation (art. 27 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une rente (art. 35 de la *Loi sur la sécurité du revenu* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de recevoir des renseignements sur les clients communs au regard des montants de rente (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour le remboursement par la Régie de l'aide sociale dans certains cas (art. 229 à 231 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de mettre à jour des renseignements sur des clients disparus (art. 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre d'identifier les prestataires du programme d'assistance-emploi qui sont admissibles à une rente d'invalidité (art. 41 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère du Revenu pour permettre la mise à jour du fichier « Identification du fichier des individus » (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec pour l'administration et l'application du programme de contribution des adultes hébergés (*Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec*)

Annexe 3

Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs

Préambule

La Régie a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécoises et Québécois et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des mandats d'administration que lui confient la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* ainsi que la *Loi sur les impôts* concernant le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie et envers l'administration publique.

I. – Dispositions générales

Section 1 – Définitions

1.1. Dans le présent code d'éthique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient ceci :

- « Administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (c.M-30, r.0.1).
- « Conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne.
- « Conseil » : le conseil d'administration de la Régie.
- « Comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de certains de ses membres.
- « Membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président de la Régie qui siège d'office au conseil d'administration.
- « Régie » : la Régie des rentes du Québec.
- « Personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2 – Champ d'application et interprétation

2.1. Les dispositions du présent code d'éthique s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2. Le code d'éthique n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, (L.R.Q., c.T-11.011)* et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, (c.M-30, r.0.1), notamment à ses articles 20 à 33 pour les règles particulières concernant l'exercice d'activités politiques par le président de la Régie ou les vice-présidents et celles gouvernant leur rémunération.

En cas de divergence, l'administrateur de la Régie doit se soumettre aux dispositions les plus exigeantes. De plus, en cas de doute, il doit agir dans l'esprit des principes énoncés par les dispositions.

2.3. Le code d'éthique n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activité ou à certaines situations plus spécifiques.

II. – Principes fondamentaux

Section 1 – Devoirs de gestion

1.1. L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire.

1.1.1. L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.1.2. La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.

1.1.3. L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.

1.1.4. L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

1.1.5. L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.

1.1.6. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2. L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité.

1.2.1. L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.2.2. L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.

1.2.3. L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.

1.2.4. L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3. L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité.

1.3.1. L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.

1.3.2. L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.3. L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.

1.3.4. Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.

1.3.5. L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il privilégie.

1.4. L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité.

1.4.1. L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2. L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3. L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4. L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5. L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2 – Conflits d'intérêts

2.1. Dispositions générales.

2.1.1. L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2. L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3. L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4. Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

2.1.5. L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6. L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7. L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8. L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9. L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10. L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2. Mesures de prévention.

2.2.1. L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire telle déclaration annuellement.

2.2.2. Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3. L'administrateur doit agir avec désintéressement.

2.3.1. L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité; tel est le cas d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité, d'un avantage ou d'une considération autres que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

2.3.2. L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.3. L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code d'éthique.

Section 3 – L'après-mandat

3.1. L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.

3.2. Les membres du conseil d'administration, sauf le président, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de leurs fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.

3.3. L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

3.4. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4 – Responsabilités et sanctions

4.1. Le respect du code d'éthique fait partie intégrante des devoirs et des obligations des administrateurs.

4.2. Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code d'éthique.

4.3. L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code d'éthique s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.

Cette version a été adoptée par le conseil d'administration le 19 mai 2005.

Comment nous joindre

Par Internet
En tout temps

www.rrq.gouv.qc.ca

Par téléphone
Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Régime de rentes du Québec et renseignements généraux

Région de Québec :	**418 643-5185**
Région de Montréal :	**514 873-2433**
Sans frais :	**1 800 463-5185**

Soutien aux enfants

Région de Québec :	**418 643-3381**
Région de Montréal :	**514 864-3873**
Sans frais :	**1 800 667-9625**

En tout temps, vous pouvez utiliser notre service automatisé de renseignements en composant les numéros ci-dessus.

Régimes complémentaires de retraite
Du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Un seul numéro :	**418 643-8282**

Par téléscripteur
Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Personnes sourdes ou malentendantes

Sans frais :	**1 800 603-3540**

Par la poste
Régie des rentes du Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9

En personne
Du lundi au vendredi

Dans certaines circonstances, il est possible de rencontrer un employé de la Régie. Téléphonez-nous pour obtenir plus de renseignements.

Le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* est aussi disponible sur le site Web de la Régie.

www.rrq.gouv.qc.ca

Régie des rentes
Québec